



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de la  
microrred Mórrope, Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO CADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Niquén Inga, Vicky Merly (ORCID: 0000-0001-7574-7342)

**ASESOR:**

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (ORCID: 0000-0002-5248-4858)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios por darme la vida y permitir que llegue a cumplir una más de mis metas, por darme fe, fortaleza, guía, perseverancia y encontrar siempre una salida ante diversos obstáculos.

A mis hijas por su apoyo incondicional María del Carmen, María del Milagro a mi amado padre Eduardo quienes son mi inspiración de superación personal y profesional, a mi esposo Luis por su paciencia y comprensión

A mis hermanos por su apoyo incondicional para el desarrollo de la presente investigación.

A mis ángeles en el cielo mamita Manuela y Marcos por dejarme ese ejemplo de superación, motivación y lucha constante e impulsarme a crecer para ser mejor cada día.

## **Agradecimiento**

A Dios todopoderoso por la vida y salud, durante este proceso de desarrollo de la investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo y su excelente plana docente por darme la oportunidad y contribuir en mi superación profesional.

A los trabajadores de la Micro red Mórrope, por su valiosa participación y colaboración en el desarrollo de la presente investigación. Agradecimiento muy en especial a mi asesore de tesis Dr. Villón Prieto, Rafael Damián por compartir sus conocimientos, experiencia y ser ejemplo de motivación constante en el desarrollo de esta investigación.

A mi amada hermanita Maricita Adelina por su apoyo incondicional y motivación para culminar mi anhelo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA.	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.	14
3.2. Variables.	14
3.3. Población, muestra y muestreo.	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	16
3.5. Procedimientos.	17
3.6. Método de análisis de datos.	17
3.7. Aspectos éticos.	17
IV. RESULTADOS.	19
V. DISCUSIÓN.	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
PROPUESTA	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	45

## Índice de tablas

Tabla 1	
Población de trabajadores del puesto de salud de la micro red Mórrope	25
Tabla 2	
Escala de valoración del cansancio emocional	28
Tabla 3	
Resultados de la dimensión actitudes de despersonalización	29
Tabla 4	
Producto de los resultados en la falta de realización personal	30
Tabla 5	
Resultados de la dimensión identidad con la institución	31

## Índice de figuras

Figura 1	
<i>Distribución del cansancio emocional</i>	19
Figura 2	
<i>Distribución de la frecuencia de la dimensión actitudes de despersonalización</i>	20
Figura 3	
<i>Secuencia de resultados en la falta de realización personal</i>	21
Figura 4	
<i>Distribución de la dimensión identidad con la institución</i>	22
Figura 5	
Distribución porcentual de la dimensión productividad	23

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope, Lambayeque.

Esta investigación es de tipo descriptiva-correlacional, propositiva de diseño no experimental. La muestra tomada fue de 100 trabajadores de salud de la micro red de Mórrope; se empleó de instrumento el test de Maslach Burnout Inventory para afirmar si el personal presentaba y había relación entre síndrome de Burnout y el desempeño laboral, la tabulación de los datos se realizaron en Excel de donde se obtuvieron los resultados.

Así mismo por el desconocimiento de las autoridades referente a la problemática que vienen presentado el personal de salud, sería importante continuar con un trabajo de investigación del mismo perfil y este sea aplicativo, la presente investigación, se sostienen en cinco pilares que están involucrados en el proyecto, se efectuó un diagnóstico de la actual realidad problemática donde se identifica la variable independiente que es el síndrome de Burnout recomendando opciones para dar solución.

Llegándose a la conclusión que: Existe una relación negativa donde ambas variables se relacionan directamente y guardan relación muy estrechamente

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Desempeño laboral, diagnóstico

## **Abstract**

The objective of this research is to determine the relationship between the Burnout syndrome and the work performance of the personnel of the Mórrope micro-network, Lambayeque.

This research is descriptive-correlational, propositional and non-experimental design. The sample taken was 100 health workers from the Mórrope micro-network; The Maslach Burnout Inventory test was used as an instrument to confirm whether the personnel presented and there was a relationship between Burnout syndrome and work performance, the data were tabulated in Excel from which the results were obtained.

Likewise, due to the ignorance of the authorities regarding the problem that health personnel have presented, it would be important to continue with a research work of the same profile and this is applicable, the present investigation, is based on five pillars that are involved in the project, a diagnosis of the current problematic reality was made where the independent variable that is Burnout syndrome is identified, recommending options to solve it.

Reaching the conclusion that: There is a negative relationship where both variables are directly related and are closely related

Keywords: Burnout Syndrome, Job performance, diagnostic

## **I. INTRODUCCIÓN.**

Uno de los obstáculos y problemas más grandes que ha sufrido nuestro país es la devastadora pandemia COVID 19 amenazando a la salud pública a nivel global alterando la calidad de vida y causando trastornos mentales de todo individuo aún más en los trabajadores de salud todo ello no fue ajeno a nuestro entorno dichos trabajadores que no solo afectaron su salud física y psicológica sino también repercutió en su desempeño labor, para un mejor estudio creímos conveniente sustentarnos en antecedentes internacionales tales como nos dice Chen et al. (2020) quien manifestó y comprobó en su estudio que el estar expuestos al COVID-19, aumento inestabilidad, resultados psicológicos desfavorables debido al aumento de trabajo, protección inadecuada, atención no optima al paciente, y el aislamiento, así mismo Kang et al. (2020) basado en sus resultados estadísticos revelo que según estudios revelan incremento de estrés en establecimientos, que los de primera línea, que cuentan con un mejor control y organización, disminuyendo el nivel de estrés, siendo una amenaza la presencia de un paciente positivo, por otro lado según Dimitriu et al. (2020), la pandemia por COVID-19 aumento el riesgo de Síndrome de Burnout (SB ) en el personal de salud, como las cifras de pacientes críticamente enfermos, de curso impredecible de la enfermedad, altas tasas de mortalidad y falta de tratamiento efectivo, por lo que fue inevitable según Peeri et al.(2020) que los trabajadores o proveedores de salud comprometidos en la valoración, terapia y atención de los enfermos con COVID-19 aumentaran el riesgo de desarrollar angustia y otros síntomas de salud mental siendo prioridad su atención, por ello Carmassi et al. (2020) advirtió y enfatizo que la población víctima del S.B son médicos, docentes y administrativos, alertando peligro con horarios extensos, no relación con la competencia, esforzarse más de lo debido, pena de decir no, negarse oportunidades así mismo va progresando, provocando síndrome del trabajador quemado ello en otro estudio realizado por (Eren & Yeni, 2020) quien menciona el aumento de factores de riesgo enfrentado por el personal de salud como estrés, desgaste agotamiento, despersonalización; describió los desencadenantes, como prevenirlos fortalecerlos, evitando el S.B que conllevaría a resultados negativos en el



desempeño laboral por lo que Afzal et al. (2020) se trazó como como objetivo promover, implementar ,salvaguardar a los trabajadores mejorando su salud, las líneas de comunicación ,apoyo psicológico, estuvieron realizando investigaciones sobre impacto potencial de crisis de COVID-19 en salud mental de trabajadores de salud, también nos dice en su obra Dimitriu et al.(2020) que el estrés y el S.B afectan el desempeño laboral y la atención al paciente, pronunciado más en médicos que no están en primera línea, pareciera que sus protocolos no son perfectos requiriendo reorganización de los servicios de salud por consiguiente Stawicki et al. (2020) con la finalidad de continuar y verificar todo lo anterior el desarrollo y búsqueda de herramientas clínicas estratégicas riesgo y erradicar la propagación de COVID-19 evitando el estrés en los sistemas de salud sobrecargados, se analizaron las estrategias de mitigación, terapias, apoyo emocional del personal de primera línea así como también Chandra et al.(2020) sostuvo en sus aportes expuestos a peligros físicos y psicológicos siendo de vital importancia darles protección y apoyo psicológico como prioridad, ya que si un número significativo de trabajadores de la salud se ve afectado, nuestro sistema de salud caerá de ahí así también los investigadores Su et al.(2020) revelan que las enfermeras que laboran en hospitales COVID-19 está supeditados a estrés físico y psicológico extremo, se demostró que la tasa de depresión, ansiedad, era elevada indicando estrategias de capacitación y apoyo emocional para el científico Malin et al.(2020) señaló que para los trabajadores la secuela psicológica en pandemia es aparición del miedo y ansiedad los expone a factores estresantes a largo plazo, afectando su bienestar debiéndose realizar intervenciones de mitigación de crisis psicológicas, hasta después de la pandemia haciendo un estudio Farrukh et al.( 2020) en donde evaluó el nivel de ansiedad a trabajadores de salud de primera línea encontrándose asociados estadísticamente, con su situación laboral, sugiriendo contratación permanente garantizando su seguridad laboral ello reducir su ansiedad y mejora en actuación mientras que Ayushi et al, (2020) sostuvo que la mayoría de los anestesiólogos del área COVID-19 sufren ansiedad e insomnio apoyándolos psicosocialmente disminuirá el estrés, al atender la sobrecarga de pacientes COVID-19 por otro lado

también Wen et al. (2020) ratifica el aumento del estrés psicológico especialmente en médicos enfoca evaluar el estado psicológico de los trabajadores de salud debiéndose dar apoyo psicológico inmediato por su parte Tysiac et al.(2020) avalo que la pandemia por covid-19 ha ejercido una gran presión en el sector salud a nivel mundial la odontología no se encuentra ajena a la situación para dar alivio a los pacientes teniendo dificultad de apoyo por parte del gobierno en tanto los estudios nacionales Arias et al.(2019) conceptualizo y manifiesto que el S.B ha sido tema de estudio con frecuencia últimamente en trabajadores de salud investigación de tipo descriptivo luego en su estudio Mamani et al.(2017) nos dijo que el estrés nosolo afecta la capacidad física o mental de los trabajadores de salud sino también repercute en su desempeño laboral en los servicios que brinda siendo sus causas la sobrecarga de trabajo, presión y otros, para efecto de la investigación nos planteamos el siguiente problema de qué manera el S.B en pandemia está vinculado con el desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope así también nos fijamos objetivos que fueron desde el general a los específicos; determinar la relación que existente entre el S.B y el desempeño laboral del personal, del mismo modo determinar la prevalencia del S.B en el personal que labora en la micro red Mórrope, identificar el grado de afectación del S.B en el personal que labora en la micro red Mórrope, determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal que labora en la micro red Mórrope, describir la frecuencia de las dimensiones del S.B en el personal que labora en la Micro red Mórrope y finalmente reconocer las principales alteraciones que causa el S.B en el personal que labora en la microred Mórrope; justificamos así la necesidad de estudiar el S.B en el presente proyecto de Investigación que vino unida a los momentos que se vivió y vive día a día por la pandemia del COVID 19 , lo cual nos conlleva a realizar y priorizar estudios con dicho perfil, a preocuparnos más por el bienestar social y psicológico de los empleados del sector de Salud en especial a la población de la micro red Mórrope, cuyas unidades de muestra fueron los puestos de salud que conforman la micro red Mórrope, llegando a la hipótesis que existe una relación entre el S.B y el desempeño laboral del personal de la Micro red Mórrope, 2020.

## **II. MARCO TEÓRICO.**

En el Perú existen pocos temas en torno a la salud; y debido a ello buscamos generar un nuevo conocimiento con la finalidad de erradicar o disminuir el padecimiento que surge en trabajadores dedicados a prestar servicios de salud, ya que lo consideramos como un aspecto que no es lejano a nuestra realidad, así mismo en este capítulo expondré los conceptos utilizados, con las bases teóricas y sus representantes que servirán de base y aporte en la presente investigación, conociendo y teniendo de guía bases internacionales. Ya que con el presente proyecto se procura contribuir a mejorar el estado personal del trabajador y disminuir el riesgo del SB en la actualidad, al atravesar un periodo de pandemia, el presente estudio se basó en estudios internacionales como el de Samaniego et al. (2020) hace de conocimiento que el COVID 19 ha causado muertes, también problemas de salud mental en los trabajadores que brindan sus servicios a los infectados, estadísticas demuestran diferentes porcentajes en depresión, ansiedad, insomnio, angustia, fatiga por compasión, lo que urge hacer frente a este problema, continuando con bases para este proyecto encontramos que los autores García Campayo et al. (2015) en su estudio establece que los trabajadores pasamos la mayor parte de tiempo en el trabajo y es ahí donde nos enfermamos en los últimos tiempos psicológicamente con el SB por múltiples factores solicitando prevenir y accionar frente a este peligro, ello nos lleva a la disyuntiva de reconocer el efecto que trae consigo el adaptarse a diferentes situaciones; de esta manera nuestro trabajo brindará un enfoque en el que se considere las distintas variables en torno a ello y su grado de afectación por ello, los investigadores Hernández et al. (2020) realizaron un estudio transversal en el sector salud España y Argentina para saber si hay correlación del (SB) y satisfacción laboral, como resultados se obtuvo mayor prevalencia de (SB) en el personal español y no relación entre (SB) y bienestar laboral de los dos, por estos y otros resultados deberían elevarse a nivel central planes y propuestas de mejora continua, debido a que de acuerdo a la perspectiva en general, la salud y el desempeño laboral se encuentran íntimamente relacionados, además, servirá para revalorar el reconocimiento de la labor del trabajador de salud. Así como los autores

Duran et al. (2018) en su trabajo de investigación se enfocó en establecer estrategias de intervención para reducir el SB en los trabajadores de salud, su metodología fue de tipo descriptiva, el personal mostró alto grado de cansancio emocional, por todo los estudios hechos es primordial considerar que el estado de salud de los trabajadores debe ser evaluada tanto física como psicológicamente por la recuperación en la calidad y productividad del individuo con que se desarrolle considerando que son vidas humanas las que se tienen que priorizar más aun en estos tiempos de pandemia Muñoz et al. (2020) manifiesta que los trabajadores de salud en pandemia están sometidos a un sin número de situaciones que conllevan al estrés y alteraciones emocionales que repercuten en los resultados laborales requiriendo valoración y atención oportuna.

En diversas ocasiones el SB llamado también por la OMS como síndrome de la sobre carga emocional, desgaste profesional , de la fatiga o quemado en el trabajo además de todo ello es considerado una gran amenaza de riesgo en el ámbito laboral que repercute en el cuidado y atención de la población poniendo en riesgo la calidad de vida propia y del atendido; un trabajador que haya adquirido este síndrome dará un mal y pésimo servicio repercutiendo también en su rendimiento laboral y desequilibrio en la organización y funcionalidad de la entidad que labora por ello la OMS (2019) quien afirma que el SB aparece en los años 70 en Estados Unidos es un factor influyente y peligroso que interfiere en la salud mental lo ha reconocido y aprobado cuya entrada en vigencia será 2022 continuando así mismo la (OMS), afirma que el (S.B) laboral, es conceptualizado también Síndrome del quemado o Sind. de quemarse en el trabajo, alteración psicológica relacionada con el ambiente en el trabajo provocado por conflictos laborales, sentimientos de menosprecio trabajo no acorde con sus habilidades, recargas de trabajo y lo afirman estudios realizados por Aldrete et al. (2020) conceptualiza y manifiesta que 'burnout' o síndrome del trabajador quemado, es fruto del desgaste físico mental severo en el individuo, quien se derriba a consecuencia de todo ello; producto también de interrelación social y rutina laboral negativa, pues también se demostró que el desempeño laboral está relacionado al estrés, conflictos de sobre carga , mala información, inestabilidad emocional, falta

del perfil de la función que se le asigna, falta de comunicación, múltiples y saturación de funciones a la vez que es lo que ocurre en los establecimientos de salud (EESS) de primer nivel de atención siendo el caso de la mayoría de los EESS de la muestra en estudio de la misma manera Lebrón et al.(2020) sostienen que B disfunción psicológica acarreada por estrés laboral crónico se mostró con menor incidencia en los odontólogos que tenían buen optimismo, valoración a su desempeño y mejoras salariales fue un estudio descriptivo de corte transversal con similar estudio y respuestas; en muchas ocasiones las instituciones de salud sobre todo las de primer nivel de atención presentan diversos factores que contribuyen al desencadenamiento de alteraciones en la salud tanto físicas como psicológicas en su empleado entre los cuales horarios extensos, funciones múltiples, pacientes de diferentes grados de educación con protestas o insatisfacciones que están fuera del alcance del trabajador ocasionando de manera directa maltrato, estrés hostigamiento, agotamiento, malestar llegando a convertirse en SB en tanto Funes et al.( 2017) confirma que el (SB) trastorno frecuente en el ambiente hospitalario que hoy en día se acentúa con la pandemia es un problema frecuente en los trabajadores de salud, repercutiendo en su ocupación, cargo, eficacia y seguridad durante la atención, con la misma línea de estudio Vagni et al (2020) explica brevemente que la pandemia por covid-19 amenaza la salud psicológica del personal de salud, relaciona las estrategias de afrontamiento, para disminuir la sobrecarga y evitar llegar al (SB); siendo de gran importancia implementar estrategias de prevención futuras en su actual estudio o presente trabajo de investigación se manejara con el tés de Maslach Burnout Inventory (MBI) para evaluar la frecuencia e intensidad que causa el sufrimiento de Burnout; basándonos en los estudios realizados por Vinuesa et al.(2020) quien usando el mismo instrumento de medición obtuvo resultados alarmantes del personal de salud en donde el 90

% presentaba SB moderada a severa presentando los médicos más afectación igualmente Fontán et al.( 2020) en este su estudio transversal trabajo con el interrogatorio de (MBI) arrojando resultados preocupantes donde el mayor porcentaje era agotamiento emocional en médicos con

especialidad usando el mismo cuestionario por otro lado existe una controversia en la adquisición del SB por la sobrecarga de trabajo y la mala dirección de colocación en un determinado puesto para ejercer o desarrollar actividades que están fuera de su perfil o competencias del trabajador o profesional de salud al verse afectado su desempeño laboral puesto que en muchos estudios se ha demostrado una relación significativa entre el SB y desempeño laboral, teniendo en cuenta todo lo dicho Gómez et al.(2020) afirma que el personal de enfermería presenta alto cansancio emocional y en las otras características existe diferencias por lo que se sugiere prevenir el SB sobre todo en aquellos con factor de riesgo al respecto Aquino (2016) presenta la existencia relevante entre el S.B con desempeño del trabajador de salud del área de patología del mismo modo Hage et al.(2020) también indica que en la actualidad la pandemia por covid-19 ha aumentado problemas psicológicos debiendo implementar estrategias de prevención la totalidad del sector salud quienes están comprometidos al cumplimiento de la salud pública y abordar la crisis para ello Okechukwu et al.(2020) dice que la pandemia de covid-19 altero psicológicamente a las enfermeras en gran magnitud pudiendo desencadenar estrés postraumático y por ende una mala calidad de atención urge apoyo psicológico en las que atienden casos covid en este proyecto también tomamos referencias nacionales ya que nos acercan más a nuestra realidad así contamos con Ochoa et al. (2020) nos demuestra la importancia que la buena salud aumenta el desempeño laboral en otros de sus estudios también concluyeron Ochoa et al. (2020) afirmando que las pausas activas aumentan las condiciones de trabajo por ende el empeño laboral así mismo conoceremos a través de Salvagioni et al. (2017) que el S.B es descrito como la forma inadecuada de afrontar el agotamiento emocional y estrés crónico, acompañado de una despersonalización y agotamiento emocional resultado de estrés crónico como también Jodas et al. (2017) nos dice S.B es desgaste físico emocional que interfiere en el desarrollo, creando actitudes negativas laborales que repercuten en el atendido, Jodas et al. (2017) continua diciendo que la fatiga es el producto del esfuerzo físico o mental. La persona presenta somnolencia, diversos dolores e impresión de molestia, Jodas et al. (2017) coinciden con la

conceptualización de agotamiento que es la consecuencia del extremo cansancio Jodas et al. (2017) continúa refiriendo que el agotamiento es resultado de la sobre carga en el trabajo que en muchas ocasiones impide continuar Jodas et al. (2017) haciéndonos conocer que la frustración es sentimiento desagradable producto de insatisfacción de expectativas. Muchas veces el SB ocasiona daños no solamente personales sino también familiares, grupales y dentro de su ámbito laboral con su aptitud en la atención, ausencia o renuncia laboral, uso de drogas o fármacos en acceso, riesgo en el control y en el manejo de aparatos y vehículos todo ello afecta económicamente al estado siendo el mismo muchas veces el responsable de todo lo dicho por sobre cargar de trabajo al profesional o trabajador de salud así lo sostiene los autores Serna et al.(2020) quienes manifestaron que el S.B se manifiesta con agotamiento, despersonalización y decae su realización personal, debiéndose actualizar las estrategias ya que no es solo problema personal, sino que repercute en la población así mismo Gonzáles (2017) pública que el S.B es desgaste profesional que se acrecienta y fortalece en estos tiempos, los galenos demuestran alteraciones psicosomática, ausentismo laboral y bajo rendimiento generando un incertidumbre de salud pública de la misma manera Puma Chombo (2017) realiza su presente trabajo de investigación cuantitativo correlacional transversal, donde utilizo como instrumento la encuesta concluyendo que el desempeño laboral estadísticamente está relacionada al estrés y como resultado este es menor, considerando también Reyes et al. (2019) en su estudio descriptivo transversal nos dice que S.B debería reconocerse como dificultad actual de salud, por su significativa prevalencia que afectan la salud de los en médicos y enfermeras, predominando el sexo femenino, por la afectación que repercute en el desempeño laboral mientras tanto Luo et al. (2020) concluyen manifestando que la pandemia COVID-19 ha causado un enorme impacto psicológico y mental en trabajadores de salud, en diversos países con una significada prevalencia concluyendo urgente intervenciones y apoyo psicológicas por lo que Nagesh et al. (2020) dicen que es primordial proceder a tiempo, con firmeza en tiempos de pandemia por este gran desafío, el personal de salud es imprescindible actualmente y muchos de

ellos informaron trastorno de estrés postraumático sin tiempo para protegerse a sí mismos y a su familia por tanto Rümeyssa et al. (2020) ofrecer bienestar mental a trabajadores de salud es decisivo, para salvaguardar y sostener al sector salud en tiempos de pandemia por covid-19 recarga de trabajo, menor apoyo logístico, y otras tareas relacionadas causan impacto emocional en primera línea y por consiguiente el S.B, Chew et al. (2020) Detalla en su estudio diversos síntomas físicos presentados por trabajadores durante la pandemia por covid-19, no presenta relación entre la prevalencia de síntomas físicos y la angustia psicológica recomendando apoyo psicológico oportuno para ello Pratik et al. (2020) observan los trabajadores de salud frente al covid-19 presentan prevalencia en adquirir problemas de salud mental se identificaron factores de ansiedad, depresión, insomnio indicando fortalecimiento con atención en salud mental, equipos de protección y apoyo a quienes presentan antecedentes negativos mentales así mismo es afirmado por Luceño et al. (2020) quienes dicen que la presente información revela la importancia de del bienestar del personal de salud en futuras oleadas de covid-19 o situaciones similares, por presentar un 58,6%, de trastornos de ansiedad en las enfermeras es decir con más frecuencia en los de sexo femenino que en hombres como también lo plantean Buselli et al. (2020) que el COVID-19 pandemia global Italia primer país involucrado en riesgo de padecer nueva cepa psicosocial y otros síntomas de salud mental indica que las intervenciones inmediatas son imprescindibles para perfeccionar la resiliencia psicológica y fortalecer la capacidad del sistema de salud, también indican Palenzuela et al. (2020) que el desempeño está relacionado con el modo de vida y trabajadores saludables, encuentra relación entre el desempeño y S.B importante para plantear estrategias de gestión en las diferentes entidades de salud, anteriormente Castillo (2019) realizó este estudio cuantitativo, no experimental, transversal-correlacional y se demostró afirmándose altamente la conexión existente entre S.B y desempeño laboral en el personal de salud, aceptando la hipótesis nula mientras que Isaza (2019) comenta en su monografía realizada con bases científicas sobre S.B, hicieron afirmar los factores de riesgo sus consecuencias llegando a la conclusión que sus armas de afrontamiento son



escasas por lo que se percibe agotamiento profesional, despersonalización en el personal por consiguiente los autores Rodríguez et al. (2019) plantean que el S.B psicosocial se debe a respuestas de situaciones laborales estresantes y en su estudio concluye que afecta hasta un 60% y su aparición se da independientemente de la edad, clima laboral y otras por lo tanto es urgente imprescindible y de vital importancia establecer estrategias para disminuir el SB en estos tiempos que se presenta con mayor frecuencia ya que no es un problema de reciente aparición si no por el contrario va en aumento así lo demuestran muchos profesionales y científicos desde hace muchos años y recientes como Palenzuela et al. (2019) en su estudio considera que el desempeño contextual está relacionado con la calidad del trato laboral y la salud de los trabajadores así mismo en sus resultados obtuvieron estadísticamente que el SB y desempeño está estrechamente relacionado considerando el desarrollo de estrategias de gestión para dar solución a dicho problema por ello también Ortuño(2020) realiza este estudio reportando presencia de S.B mayormente presente en mujeres y personal auxiliar, propone realizar un abordaje personalizado tomar medidas para reducir los riesgos en el personal y por ende no se vea afectado la población afirmando así López ( 2020) realizó un estudio encontrando en los trabajadores de salud S.B aumentado por jornadas largas de trabajo, equipos de protección restringidos, alta presión aún más en pandemia por covid 19 refirió alta tasa de suicidio en profesionales de la salud por todo esto Tapia (2018) manifiesta que S.B presenta muchos peligros personales institucionales que repercuten en el desempeño laboral e inadecuada atención a la población encontró nivel bajo de dicho síndrome en el personal del centro obstétrico una población satisfecha lo que De la Serna (2020) escribe y publica en su libro surge con la aparición del COVID 19 y el impacto en trabajadores de salud brindando información actualizada de aspectos psicológicos desde la perspectiva de la psicología científica para comprender consecuencias presentes y futuras así también Chew et al.(2020) realizando un estudio cuantitativo estrés, depresión, ansiedad en el personal médico la gravedad estuvo relacionada a la edad sexo, actividades realizadas y la proximidad a pacientes COVID afirmando con otro Chew et al. (2020) que

este estudio muestra múltiples síntomas que presentaron los trabajadores de salud que no guardan relación con la angustia y otros problemas psicológicos que afectan su salud y desempeño por lo tanto sugiere apoyo psicológico oportuno ante esta problemática Albott et al. (2020) afirma que el COVID 19 de propagación veloz a nivel mundial ha creado desafíos en el sector salud centrándose en la parte asistencial, equipos etc. Descuidando la salud psicológica de sus trabajadores susceptibles de adquirir el S.B dificultando el desempeño laboral todo ello lo corrobora Bedoya (2020) en su estudio descriptivo que determino la prevalencia de S.B y el agotamiento psicológico con predominio en el sexo femenino Evanoff et al. (2020) la pandemia ha creado múltiples cambios en las condiciones de los médicos expuestos o no a los pacientes covid en este estudio se encontró prevalencia de estrés, ansiedad, agotamiento laboral y bajo rendimiento en ambos casos en su propósito Gerada (2020) confirmar que la salud mental es una emergencia, el impacto de la pandemia sobre los médicos reconoce que cada vez los factores predisponentes van en aumento , al leerlo se recordara muchas veces a los responsables que no garantizan la salud psicológica por lo mencionado De Arco et al. (2020) Síndrome de burnout en época de pandemia caso colombiano en este estudio se hace una revisión bibliográfica que demuestra q el SB viene siendo estudio en tres décadas en diferentes profesiones de acuerdo a las áreas de desempeño y que continúa siendo tema de estudio aún más en esta época de pandemia Davidescu et al. (2020) propone que hay que rediseñar la gestión teniendo en cuenta la sostenibilidad y un nuevo enfoque buscar vínculo entre desarrollo y flexibilidad del trabajador que esté de acorde con la satisfacción y desempeño laboral así se estará erradicando problemas psicológicos en tanto Risher (2020) pública en su artículo que dice que covid desarrolla un efecto negativo para la salud de los trabajadores sanitarios, menciona un centro Organizacional de la Asociación Americana de Psicología que trabaja mejorando el funcionamiento de individuos y problemas en el lugar de trabajo así pues Mo et al. (2020) manifiesta que las enfermeras frente covid-19 por lo regular están bajo presión siendo sus líderes las que prestan apoyo en salud mental dando soluciones para poder continuar en consecuencia en su

artículo Ramírez et al. (2020) también nos hace conocer que esta pandemia nos lleva a alteraciones psicológicas presentes y postraumáticas en trabajadores de salud y la población deteriorando la funcionalidad en nuestras actividades Pagel et al. (2020) el trastorno de estrés postraumático enfermedad crónica que conlleva a SB donde la condición del paciente frecuentemente superan la teoría y la creencia, este libro presenta evidencias más que teoría, anécdota o informe de un caso, en este proyecto se hizo una revisión de diferentes artículos y otros hay estudios históricos como el de Maslach que demuestran que el SB está relacionado estrechamente con el progreso cultural, social y económico acentuándose aún más en los últimos años por lo que Elbarazi et al. (2017) sostiene que el agotamiento entre los profesionales del sector salud afectan directamente la calidad de la atención tanto en los países árabes como en los países en desarrollo el SB aparece frecuentemente en los trabajadores de salud quienes están directamente en contacto con pacientes repercutiendo considerablemente con los resultados de su desempeño en el trabajo así lo afirma y lo demuestra Ochoa (2017) afirmando que se han realizado con frecuencia investigaciones en el área de salud estudios sobre el síndrome de burnout por la sobre carga de trabajo siendo evidente muchas veces por los resultados en su desempeño laboral siendo conocedores de los cambios tecnológicos, competencias, exigencias sobrecargas, situaciones amenazantes en la salud en la actualidad es lo que ocasiona el desequilibrio físico, psicológico en el trabajador y por consecuencia resultados negativos en su desempeño laboral así lo testifica García et al. (2016) que los individuos viven casi un tercio de su vida en su centro de trabajo, experimentando, desarrollando relaciones interpersonales y situaciones tensionales que en ocasiones causan un deterioro físico o mental necesitando ser detectados para generar estrategias de mejoras seguidamente en estudios nacionales y como los de Cruz (2020) quien identifica que las mujeres presentan mayor frecuencia de este mal y el personal de salud son los más propensos a desarrollar el S.B presentando agotamiento físico, mental y psíquico, afectando su rendimiento laboral, repercutiendo en la calidad de atención al usuario, estudio y respuestas de muchos trabajos de investigación han atestiguado que el S.B o síndrome de

estar quemado es un problema grave del siglo XXI considerado como desgaste psicológico del ser humano y este problema repercute en el desenvolvimiento y productividad del personal de salud así en su estudio de Yslado et al. (2019) o reafirma en su estudio realizado de tipo cuantitativo descriptiva correlacional, transversal llegando a la conclusión variables están altamente correlacionadas entre sí; el trabajador de salud se enfrenta directamente con realidades que afectan las expectativas de su ámbito produciendo un desequilibrio en su desempeño laboral en diferentes sitios geográficamente así lo demuestran estudios de Cardozo et al.(2019) en su investigación de dos hospitales con estudio cuantitativo, observacional correlacional cuyo instrumento de medición fue el (MBI) ellos llegaron a la conclusión que existe relación significativa y negativa entre el SB y satisfacción laboral de dichos trabajadores de salud así mismo Díaz (2017) concluyo que el 61% de los trabajadores que presentaban agotamiento se debía al exceso de trabajo, también encontró relación significativa entre SB, edad y los años de servicio profesional; este SB presenta tres dimensiones como es agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, todo ello nos servirá para identificar y diferenciar el SB en nuestra población de estudio lo decimos y lo afirman también estudios realizados como lo hicieron Vílchez et al. (2018) en el desarrollo de su tesis involucrando la misma variable en estudio de la actual investigación desempeño laboral con enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional en una población que cumplieron los criterios de inclusión los resultados revelaron que existe relación estadísticamente significativa así sucesivamente Oyaque et al. (2018) en su estudio de enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal demuestra que el desempeño laboral está relacionada con los diferentes logros, motivación y resultados productivos del trabajo del mismo modo Espinoza et al. (2018) demuestra en esta investigación descriptiva correlacional transversal que el desempeño laboral está de una otra manera en relación a la motivación y satisfacción del mismo modo mayor repercusión del (SB) se da por el trabajo en los profesionales con funciones asistenciales del sector salud, como los médicos, obstetras, enfermeras, técnicos entre otros Lauracio et al. (2020) en su estudio

descriptivo correlacional usando el test de (MBI) quien hace referencias a sus características de dicho síndrome continuamos con los estudios y resultados obtenidos localmente hechos en el Hospital Belén de Lambayeque por Carlos (2020) quien comenta la preocupación del SB a nivel mundial ; y en este caso en los trabajadores de enfermería en su artículo de tipo cuantitativo correlacional que presentan un nivel medio con un 68%, también lo sustenta Pajares (2018) en su tesis de acuerdo a su realidad en su centro laboral donde presenta un diseño no experimental transversal correlacional utilizando también test de (MBI) demuestra una correlación inversamente proporcional significativamente alta . Con respecto a nuestra segunda variable nos guiamos por los siguientes estudios hechos en relación a desempeño laboral dado es el caso de Lauracio et al. (2020) quien lo identifica en sus cuatro escalas calidad técnica y cuidados en salud, preparación y actualización, rendimiento y capacidad así mismo realiza cierto cuestionario auto evaluable para encontrar que el desempeño laboral se veía afectado, así mismo según Carlos (2020) que utilizo la escala general de satisfacción y comentan que los trabajadores se encuentran altamente satisfechos con un 66% ,por consiguiente en su afirmación con su estudio Pajares (2018) quien utilizó la escala de Likert para dicho estudio y obtener la relación entre las variables en estudio.

### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

El fin de este proyecto al ser descriptivo, es describir la frecuencia y las características más importantes del (SB) en el personal de la micro red Mórrope en el año 2020; El presente estudio corresponde a una investigación básica de nivel descriptivo, porque según Veiga de Cabo et al. (2016) nos dice que en los estudio descriptivos el investigador solo verifica las características, presencia, y/o distribución de un fenómeno en una población en un momento específico de tiempo, este estudio también es de tipo correlacional ya que según Díaz et al. (2016) las investigaciones correlacionales buscan detectar si dos o más conceptos o propiedades de objetos están asociados, como es la forma de asociarse, y en qué nivel o intensidad lo están, así mismo lo afirma Hernández et al. (2016) Metodología de la investigación quien define la investigación correlacional como un tipo de estudio que tiene la finalidad de cuantificar la relación existente entre variables, en tal sentido el presente proyecto se encuentra orientada a la búsqueda de reconocer la relación que existe entre (SB) y desempeño laboral, de enfoque cuantitativo, así como Tamayo et al (2007) quien asocia, inspecciona toda la recopilación de la información de diversas fuentes, valiéndose de la tecnología, métodos estadísticos para posterior medir resultados en una determinada población, NO EXPERIMENTAL como lo afirma Kerlinger et al. (1979) La investigación donde las variables resultan imposibles de manipular o manejar son no experimentales.

#### **3.2. Variables.**

Variable

Es una característica que puede oscilar, su variación depende a diferentes valores pudiendo estos medirse u observarse; obtiene valía cuando se relacionan con otras.

Variable Independiente (SB), respuesta prolongada al estrés que está vinculado a la esfera laboral y el modo de vida del empleado, nace de la tensión crónica respuesta a la interrelación conflictiva entre el

personal y su empleo

Variable Dependiente Desempeño laboral, es producto y la acción del

empleado al realizar sus actividades, funciones que le competen.

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

Los autores Hernández et al. (2017) hace de conocimiento que la investigación se tornará transparente, y estará expuesto a juicio y objeción, y este será viable para el explorador y así definir claramente la población en estudio haciendo precisa la selección de la muestra

Población:

Se considera población, al grupo global de personas que presentan ciertas cualidades en común en un espacio y tiempo definido, al realizar la presente investigación se tomara en cuenta al total de trabajadores de la micro red Mórrope debido a que comparten características biológicas y/o demográficas y/o culturales y/o étnicas y/o laboral, y en especial se deberá tenerse en cuenta seleccionar la población bajo el propósito del estudio a realizarse en el presente proyecto de investigación.

Muestra:

Hernández et al. (2017) nos dice que, en la investigación cuantitativa, la muestra es un subconjunto de la población en estudio del cual se obtendrán datos, debe ser representativo.

Es una parte del universo que se viene estudiando, la misma que debe ser representativa, ya que dichos datos obtenidos servirán para obtener las conclusiones en relación al total de la población.

En la Muestra se considera la recolección de los datos que debe ser representativa, por lo que una mala selección produce datos no verdaderos y científicamente no válidos, por lo cual, en esta investigación, se consideró como muestra de estudio al personal de los puestos de salud que conforman la micro red Mórrope, distribuidos entre hombres y mujeres.

Se trabajará con una muestra de 100 trabajadores de los puestos de

salud que conforman la micro red Mórrope, teniendo en cuenta diferentes criterios como la hipótesis estadística; que establece la no relación entre variables. De acuerdo a los puestos de salud a cargo indicados en el anexo en la tabla N° 02

**Tabla 1**  
**Población de trabajadores del puesto de salud de la micro red Mórrope**

Población	Cantidad	Porcentaje (%)
Trabajadores de salud	100	100%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de la micro red Mórrope

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica viene hacer la herramienta que le sirve al indagador para obtener datos, anotarlos y procesarlos, Vinueza et al. (2020) en su estudio empleo el cuestionario (MBI), llamadas telefónicas, correos electrónicos. En la presente investigación se ha considerado realizar una encuesta para poder obtener información de manera clara y precisa, en esta técnica utilizada se tendrá en cuenta los protocolos establecidos por la pandemia de COVID 19 que viene sucediendo en el ambiente local, nacional e internacional, y como instrumento será a través de un cuestionario auto administrado, lo que podemos definir como un orden y recopilar datos de modo fidedigno, para ello habrá un cuestionario estándar de interrogantes en el cual estará su contestación. Por lo antes indicado en la elaboración del cuestionario se tendrá en cuenta la adaptación a los requerimientos del indagador y las peculiaridades de dicha población en estudio. La principal ventaja de los cuestionarios auto administrados se contempla en la reducción del tiempo y personal que implica realizar un cuestionario y las desventajas es que el informante no tiene los medios de resolver sus interrogantes y dirigir una contestación ahondando la definición. Este cuestionario se aplicará de manera aleatoria, considerando que los principios de aleatorización y repetición son propios de los diseños en



investigación, se seleccionara las muestra en orden de prueba de las unidades experimentales que formaran parte los puestos de salud que conforman la micro red Mórrope.

### **3.5. Procedimientos.**

Veiga de Cabo, es necesario establecer el método de recolección de datos, una buena técnica determinara la calidad de la información. Como parte de esquema metodológico, es preciso establecer cuál es el método de recolección de datos y tipo de técnica que se utilizará tomando en cuenta los objetivos y variables.

El procedimiento de la investigación será a través de establecer el trato entre el científico y el consultado.

DISEÑO DEL PROYECTO Tenemos la elección del tema, título, problema, realidad problemática, antecedentes, teoría relacionada al problema, Formulación del problema, justificación, objetivos e hipótesis, validación de instrumentos, referencias, recolección de información de campo, procesamiento e interpretación de la información, elaboración de la discusión de resultados y redacción de conclusiones, redacción del informe de tesis y presentación del informe de tesis.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

El análisis de datos es el antecedente para la actividad de interpretación la cual se realiza en base a los resultados de la investigación, es así como también nos refiere Kerlinger (1985) esta actividad consiste en establecer relaciones entre las variables estudiadas para sugerir o plantear conclusiones y recomendaciones

### **3.7. Aspectos éticos.**

Para que una investigación sea ética debe tener valor, lo que representa un juicio sobre su importancia social, científica o clínica; debe basarse en normas reglas de intervención con la finalidad de dar una óptima calidad de bienestar a la población como así lo establece en su investigación los científicos Salazar et al. (2018) para él la ética debe necesariamente estar en los investigadores debiendo ser

respetada a través de normas o que produzca conocimiento que pueda abrir oportunidades de superación o de solución a problemas, nacionalmente según Castillo (2012) nos sugiere que si el tema de la investigación involucra al ser humano debe ser aprobado por el comité de ética, se deben respetar los principios bioéticos y los datos deben ser con códigos, según Fuentes et al. (2013) su fin es proteger la vida, la intimidad, la dignidad, los derechos, la salud que intervienen en un estudio de investigación bajo principios éticos según normativa nacional e internacional con acuerdos de nuestro país.

#### IV. RESULTADOS.

A continuación, en este capítulo se obtienen luego de haber aplicado el instrumento que fue validado por expertos, así mismo luego de ser analizado y procesado mediante el alfa de cronbach para determinar la confiabilidad de la recolección de datos y la escala Likert con que vamos a medir los datos.

En la tabla número dos se observan diferentes tipos de aceptación respecto a las respuestas que consta de un indicador, por lo tanto, con mayor aceptación los trabajadores determinan que a veces sienten cansancio emocional con los que se determina que fue necesario la ejecución de mi investigación.

**Tabla 2**  
***Escala de valoración del cansancio emocional***

<b>Escala de Valoración</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Siempre	62	10.33%
Casi Siempre	93	15.50%
A veces	288	48.00%
Casi Nunca	64	10.67%
Nunca	93	15.50%
<b>TOTAL</b>	<b>600</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1**

***Distribución del cansancio emocional***



Fuente: Elaboración propia.

*Nota:* Los valores insertos en el gráfico nos demuestran visiblemente que la escala con mayor aprobación es A veces, fue este resultado de mucha ayuda para la realización de mi investigación.

De acuerdo a las Actitudes de despersonalización en la tabla tres se observan diferentes tipos de aceptación respecto a las respuestas, por lo tanto, con mayor aceptación los trabajadores determinan que a veces presentan actitudes dedespersonalización.

**Tabla 3**

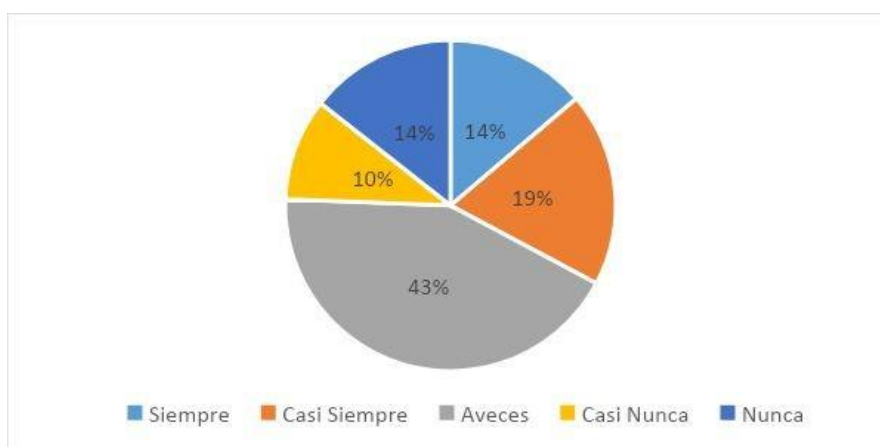
***Resultados de la dimensión actitudes de despersonalización***

Escala de Valoración	Cantidad	%
Siempre	69	14%
Las	95	19%
A veces	214	43%
Casi Nunca	50	10%
Nunca	72	14%
<b>TOTAL</b>	<b>500</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2**

***Distribución de la frecuencia de la dimensión actitudes dedespersonalización***



Fuente: Elaboración propia.

*Nota:* Los productos obtenidos en la figura demuestran claramente la escala con más aprobación A veces permitiendo validar mi trabajo de investigación

Con respecto a la falta de Realización Personal, en la tabla cuatro se

observan diferentes tipos de aceptación respecto a las respuestas que consta de un indicador, por lo tanto, con mayor aceptación los trabajadores determinan que a veces presentan Falta de Realización Personal con los que se determina que fue necesario la ejecución de mi investigación.

**Tabla 4**

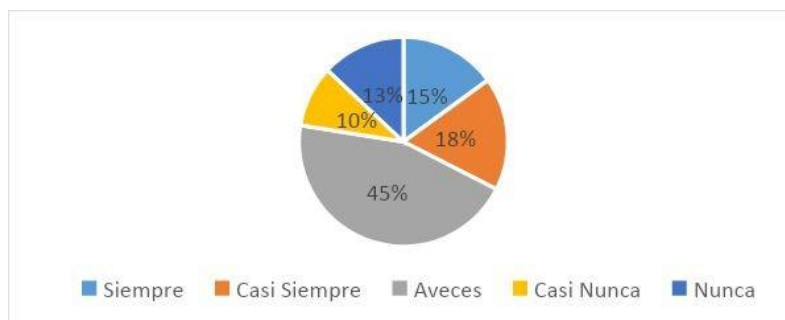
***Producto de los resultados en la falta de realización personal***

Escala de Valoración	Cantidad	%
Siempre	30	15%
Casi Siempre	35	18%
A veces	90	45%
Casi Nunca	19	10%
Nunca	26	13%
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 3**

***Secuencia de resultados en la falta de realización personal***



Fuente: Elaboración propia.

*Nota:* Las cantidades que se obtuvieron en el grafico revelan que la escala con mayor aprobación es a veces siendo estos productos, los resultados que permiten garantizar mi investigación de estudio.

Cuando investigamos si existe identidad con la Institución, podemos encontrar que en la tabla cinco se observan diversos tipos de aceptación respecto a las respuestas que consta de un indicador, por lo tanto, con mayor aceptación los trabajadores determinan que a veces no presentan Identidad con la Institución con lo que se determina que fue necesario la ejecución de mi investigación.

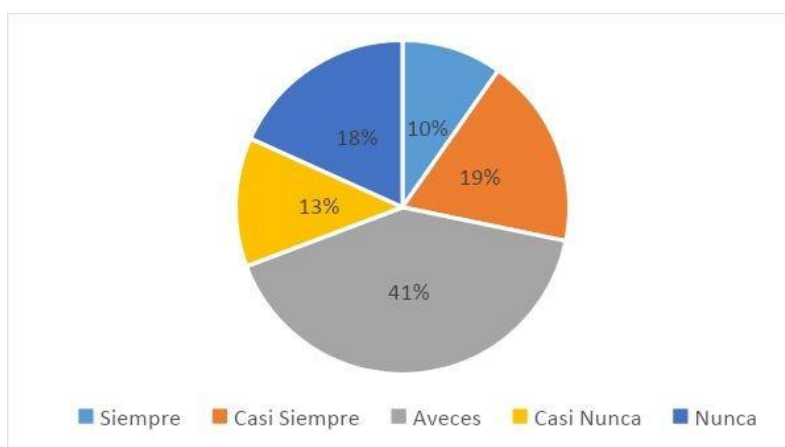
**Tabla 5**  
***Resultados de la dimensión identidad con la institución***

Escala de Valoración	Cantidad	%
Siempre	39	10%
Casi Siempre	74	19%
A veces	164	41%
Casi Nunca	50	13%
Nunca	73	18%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 4**

***Distribución de la dimensión identidad con la institución***



Fuente: Elaboración propia.

*Nota:* Las cantidades en el grafico se demuestra claramente que la más alta aprobación es a veces dando ello mayor importancia al valor de mi trabajo de investigación.

Como se presenta en la dimensión productividad en la tabla 6 se observan diferentes tipos de aceptación respecto a las respuestas que consta de un indicador, por lo tanto, con mayor aceptación los trabajadores determinan que a veces modifica el nivel de la productividad necesario la ejecución de mi investigación.

**Tabla 6**  
**Resultados de la dimensión productividad**

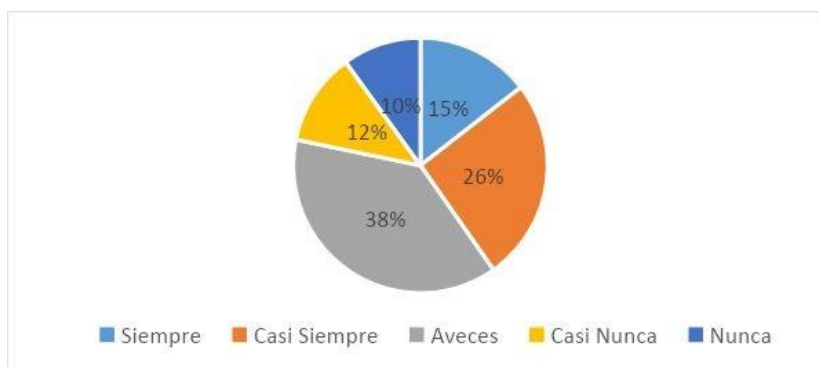
Con los que se determina que fue:

Escala de Valoración	Cantidad	%
Siempre	58	15%
Casi Siempre	103	26%
A veces	152	38%
Casi Nunca	47	12%
Nunca	40	10%
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 5**

**Distribución porcentual de la dimensión productividad**



Fuente: Elaboración propia.

*Nota:* Se reflejan las cantidades en la gráfica, nos demuestran visiblemente que la escala con mayor aprobación es a veces dicho efecto contribuyo a plasmar evidencias solidas enla realización de mi investigación.

## **V. DISCUSIÓN.**

En la presente investigación se corrobora estudios anteriormente realizados claro con situaciones diversas pero que tienen mucha base para afirmar que este estudio es verdadero y se puede verificar y afirmar lo siguiente:

Podemos decir que de acuerdo al objetivo determinar si existe relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal que labora en la micro red Mórrope, se puede apreciar que mi resultado es negativo debido a que el personal de salud presenta notoriamente signos del síndrome de Burnout que entre ellos encontramos estrés que afecta las capacidades mentales y físicas motoras de cada trabajador, en mi resultado obtenido tiene semejanza con mi referente porque en ambos casos los grupos objetivos de estudio presentaron síntomas similares en la afectación mentales y físicas motoras, la semejanza existe directamente, porque los dos grupos objetivos de los estudios tienen el mismo tipo de trabajo con realidades semejantes, su estudio Mamani et al. (2017) nos dice que el estrés no solo afecta la capacidad física o mental de los trabajadores de salud sino también repercute en su desempeño laboral en los servicios que brinda siendo sus causas la sobrecarga de trabajo, presión y otros, en diversas ocasiones el SB llamado también por la OMS como síndrome de la sobre carga emocional, desgaste profesional de la fatiga o quemado en el trabajo además de todo ello es considerado una gran amenaza de riesgo en el ámbito laboral que repercute en el cuidado y atención de la población poniendo en riesgo la calidad de vida propia y del atendido; un trabajador que haya adquirido este síndrome dará un mal y pésimo servicio repercutiendo también en su rendimiento laboral y desequilibrio en la organización y funcionalidad de la entidad que labora, con los resultados obtenidos podemos ver la falta de apoyo psicológico de parte de la institución, ante el desconociendo de este síndrome en cada trabajador, representando un peligro para las personas que deben atender, repercutiendo esta realidad en el ámbito social y económico de la comunidad, resultando como aporte de mi investigación es el trabajar con el personal para que no caiga en el síndrome de Burnout y tener preparados al personal para que brinden un buen servicio en la gestión pública.



De acuerdo al objetivo determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora en la micro red Mórrope, se deduce que a través de los resultados existe prevalencia del síndrome de Burnout ya que el personal en su mayoría responden o se inclinan por los ítems que lo afirman siendo estos estrés, despersonalización, agotamiento, fatiga los cuales exponen a peligros físicos y psicológicos en el trabajo, mi resultado contiene parecido en su contenido con estudios anteriores donde hacen referencia que el estrés pone en riesgos físicos y psicológicos a los trabajadores; el parecido existe porque los investigadores desarrollan y trabajan con poblaciones similares que cumplen las mismas funciones, los estudios referentes a los que haremos mención nos ayudaran a afirmar mi investigación así como lo dice Chandra et al. (2020) sostiene en sus aportes expuestos a peligros físicos y psicológicos siendo de vital importancia darles protección y apoyo psicológico como prioridad, ya que si un número significativo de trabajadores de la salud se ve afectado, nuestro sistema de salud caerá, así también en diversas ocasiones el SB llamado también por la OMS como síndrome de la sobre carga emocional, desgaste profesional , de la fatiga o quemado en el trabajo, además de todo ello es considerado una gran amenaza de riesgo en el ámbito laboral que repercute en el cuidado y atención de la población poniendo en riesgo la calidad de vida propia y del atendido; un trabajador que haya adquirido este síndrome dará un mal y pésimo servicio repercutiendo también en su rendimiento laboral y desequilibrio en la organización y funcionalidad de la entidad que labora, con los resultados obtenidos podemos darnos cuenta el desconocimiento por parte de la institución, sobre la afectación psicológica que viene presentando el personal de salud el cual no solamente está atentando contra su integridad si no también repercute en los usuarios que acuden por una atención; trayendo todo esto consigo una afectación total de la sociedad, mi aporte como investigador es proponer estrategias de trabajo en equipo entre la institución y el personal de salud que contribuyan a evitar el síndrome de Burnout, permitiendo brindar una mejor calidad de atención el cual se vea reflejado en el ámbito social, sirviendo esta investigación como modelo de gestión pública para otras instituciones

Según el objetivo Identificar el grado de afectación del Síndrome de Burnout en el personal que labora en la micro red Mórrope, se pudo observar a través de los resultados la existencia del síndrome de Burnout en la población en estudio donde la gran mayoría del personal de salud en sus respuestas afirman la presencia de este síndrome presentando características propias de este mal como, agotamiento, estrés, ansiedad, fatiga despersonalización entre otros, afectando ello en el desempeño laboral ; todo lo investigado se asemeja a otros estudios realizados que afirman que el estrés, agotamiento, despersonalización son desencadenantes que conllevan al resultados negativos en el desempeño laboral

; la semejanza de estas investigaciones es porque están orientados al mismo tipo de población, con realidades semejantes pero en diferentes ámbitos sociales; todo esto se compara y se tomó como referencia de la investigación del científico Eren et al. (2020) quien menciona el aumento de factores de riesgo enfrentado por el personal de salud como estrés, desgaste agotamiento, despersonalización; describe los desencadenantes, como prevenirlos fortalecerlos, evitando el S.B que conllevaría a resultados negativos en el desempeño laboral, así como también Samaniego et al. (2020) hace de conocimiento que el COVID 19 ha causado muertes, también problemas de salud mental en los trabajadores que brindan sus servicios a los infectados, estadísticas demuestran diferentes porcentajes en depresión ansiedad ,insomnio, angustia, fatiga por compasión, lo que urgente hacer frente a este problema, los resultados de mi investigación me permite conocer la falta de apoyo psicológico por desconocimiento de parte de la institución ante tan lamentable situación que viene padeciendo el personal de salud que según su grado de afectación es el daño que pueda causarse como individuo o hacia la comunidad repercutiendo no solamente en la salud de toda la sociedad sino afectando la parte económica por brindar una inadecuada atención y tratamiento oportuno, mi propuesta ante tan preocupante realidad, como investigador y conocedor de la situación, se sugiere la creación de una área con profesional capacitado y calificado de psicología que brinde atención a todo el personal de dicha micro red evitando así la presencia del síndrome de burnout, mejorando el desempeño laboral y

contribuyendo a la economía nacional.

En relación al objetivo determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal que labora en la micro red Mórrope, en mis resultados del cuestionario aplicado para sustentar mi trabajo de investigación encontramos que la influencia del clima laboral negativo estuvo vinculado a desencadenar y provocar insatisfacción por parte del personal de salud ya que en su mayoría dicha población lo confirmo en sus respuestas; este trabajo de investigación tiene mucha semejanza a otras investigaciones previas donde ambos coinciden que el clima o rutina laboral negativo producen estrés repercutiendo este en la capacidad física mental del personal de salud, la semejanza con otros estudios que nos sirvieron como sustento estuvieron dirigidos a poblaciones que desempeñaban las mismas funciones en ámbitos semejantes, así como lo afirma en su investigación , Mamani et al.(2017) nos dice que el estrés no solo afecta la capacidad física o mental de los trabajadores de salud sino también repercute en su desempeño laboral en los servicios que brinda siendo sus causas la sobrecarga de trabajo, presión y otros Aldrete et al. (2020) conceptualiza y manifiesta que 'burnout' o síndrome del trabajador quemado, es fruto del desgaste físico mental severo en el individuo, quien se derriba a consecuencia de todo ello; producto también de interrelación social y rutina laboral negativa, pues también se demostró que el desempeño laboral está relacionado al estrés, conflictos de sobre carga , mala información, inestabilidad emocional, falta del perfil de la función que se le asigna, falta de comunicación, múltiples y saturación de funciones a la vez que es lo que ocurre en los establecimientos de salud (EESS) de primer nivel de atención, con los resultados obtenidos donde se hace evidente que el clima laboral negativo de los trabajadores de salud está repercutiendo en su satisfacción del personal de forma no saludable, nos motiva a proponer que la institución brinde talleres de motivación y desarrollo personal creando y promoviendo así una mejora calidad de atención y desempeño laboral; todo ello servirá de aporte social a toda la comunidad.

Teniendo en cuenta el objetivo describir la frecuencia de las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal que labora en la micro red Mórrope se

pudo conocer en mi resultado que la frecuencia con que se dan las dimensiones están relacionadas y son consecuentes revelando la presencia de síndrome de burnout en el personal de salud por ejemplo que el agotamiento está relacionado directamente con la calidad de atención que brinda el personal al paciente, que el desgaste físico emocional crea actitudes negativas laborales; esta investigación tiene semejanza con otras anteriormente mencionadas las cuales guardan relación y frecuencia en sus resultados como agotamiento con calidad de atención, desgaste físico emocional y actitudes laborales negativas, la semejanza es directa por que ambos grupos objetivos tienen el mismo tipo de trabajo con las mismas funciones con realidades semejantes así, como lo publica, Elbarazi et al. (2017) donde sostiene que el agotamiento entre los profesionales del sector salud afectan directamente la calidad de la atención tanto en los países árabes como en los países en desarrollo ello basado en estudios en inglés y árabe es así que el SB aparece frecuentemente en los trabajadores de salud quienes están directamente en contacto con pacientes repercutiendo considerablemente con los resultados de su desempeño en el trabajo así lo afirma y lo demuestra Jodas et al. (2017) nos dice S.B es desgaste físico emocional que interfiere en el desarrollo, creando actitudes negativas laborales que repercuten en el atendido, Jodas et al. (2017) continua diciendo que la fatiga es el producto del esfuerzo físico o mental. La persona presenta somnolencia, diversos dolores e impresión de molestia, Jodas et al. (2017) coinciden con la conceptualización de agotamiento que es la consecuencia del extremo cansancio Jodas et al. (2017) continúa refiriendo que el agotamiento es resultado de la sobre carga en el trabajo que en muchas ocasiones impide continuar; Conociendo los resultados de la frecuencia de las dimensiones se confirmó que existe síndrome de Burnout en el personal de salud y estas guardan relación y secuencia por ello proponemos a la institución crear estrategias para evitar las consecuencias negativas que acarreen dichas dimensiones que ponen en riesgo la salud del personal y población en general; dicha gestión pública servirá para mejorar el servicio de salud en dicha comunidad.

Partiendo del objetivo reconocer las principales alteraciones que causa el

Síndrome de burnout en el personal de la Micro red Mórrope, Podemos afirmar por los resultados que la mayor parte del personal de salud presenta alteraciones que causan el síndrome de Burnout como estrés, desgaste emocional, agotamiento, despersonalización; en mi referente existe semejanza en cuanto a resultados, los cuales presentan sintomatología similar como estrés, agotamiento, desgaste emocional y despersonalización esta semejanza está vinculada porque ambas investigaciones tienen población de estudio con las mismas características y funciones, así lo publica claramente Eren et al. (2020) menciona el aumento de factores de riesgo enfrentado por el personal de salud como estrés, desgaste emocional, agotamiento, despersonalización; describe los desencadenantes, como prevenirlos fortalecerlos, evitando el S.B que conllevaría a resultados negativos en el desempeño laboral también se traza como objetivo promover, implementar ,salvaguardar a los trabajadores mejorando su salud, las líneas de comunicación ,apoyo psicológico, están realizando investigaciones sobre impactopotencial de crisis de COVID-19 en salud mental de trabajadores de salud Aldrete et al. (2020) conceptualiza y manifiesta que 'burnout' o síndrome del trabajador quemado, es fruto del desgaste físico mental severo en el individuo, quien se derriba a consecuencia de todo ello; producto también de interrelación social y rutina laboral negativa, pues también se demostró que el desempeño laboral está relacionado al estrés, conflictos de sobre carga, mala información, inestabilidad emocional, falta del perfil de la función que se le asigna, falta de comunicación, múltiples y saturación de funciones a la vez que es lo que ocurre en los establecimientos de salud (EESS) de primer nivel de atención siendo el caso de la mayoría de los EESS de la muestra en estudio con los resultados obtenidos podemos ver la falta de apoyo psicológico de parte de la institución, ante el desconocimiento de este síndrome en cada trabajador, representando un peligro para las personas que deben atender, repercutiendo esta realidad en el ámbito social de la comunidad, resultando como aporte de mi investigación trabajar en equipo con la institución y personal de salud para que no caiga en el síndrome de Burnout y tener preparados al personal para que brinden un buen servicio en la gestión pública.

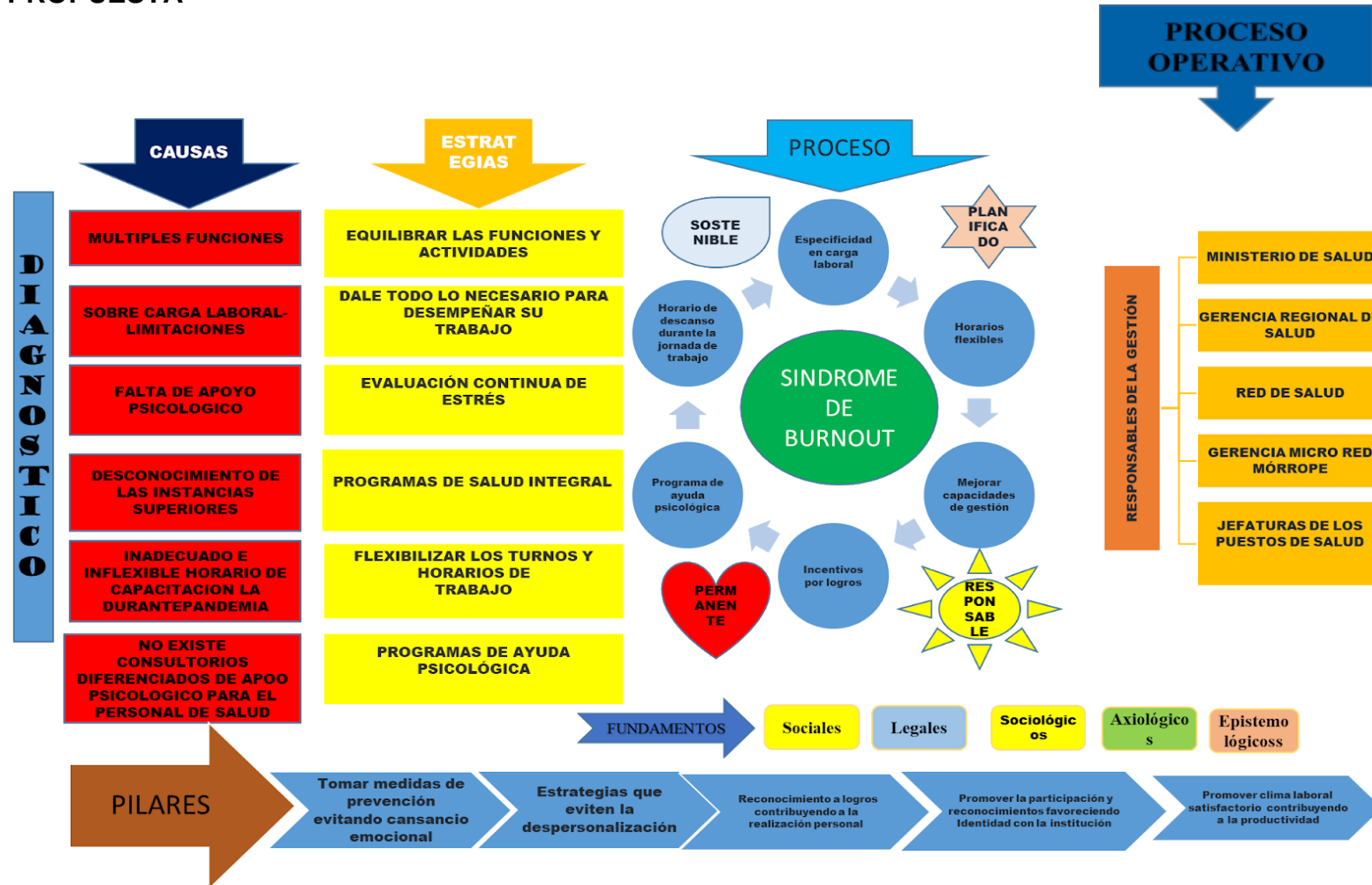
## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se puede concluir que existe estrecha relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal que labora en la micro red Mórrope, 2020; esta relación es negativa donde ambas variables se relacionan directamente, conociendo los resultados de esta investigación y verificando que las dos variables guardan relación muy estrechamente, por lo tanto es de suma importancia urgencia tratar y dar apoyo a todo el personal de salud, ya que el SB está dañando al trabajador como ser humano, personalmente y como ente trabajador en la gestión pública, y esto repercute en el desempeño laboral, donde los más afectados son la población que acude cada día a una atención adecuada para así mejorar su salud y/o su calidad de vida.
2. También se observó que la institución pertinente desconoce esta situación, por ende, tampoco cuenta con un área de profesionales que brinden apoyo psicológico a sus trabajadores y con esta información se afirma o concluye que las instancias superiores de salud deben hacer una evaluación psicológica, brindar apoyo especializado y calificado a sus trabajadores y de esta manera mejorara el desempeño laboral para bien de la sociedad.
3. Se pudo observar que la gerencia desconoce la realidad problemática de sus trabajadores quienes presentan actitudes de despersonalización y falta de realización personal por agotamiento, influencias, sentimiento de defraude y culpabilidad llevándolos a veces a sentir insensibilidad
4. También llegamos a la conclusión de acuerdo a los resultados obtenidos que un inadecuado clima laboral conlleva al SB y por ende al mal desempeño laboral. Después de todo lo estudiado y resultados obtenidos concluimos que la frecuencia en las dimensiones está asociada a la falta de desconocimiento de parte de las instancias superiores que su trabajador necesita más consideración y apoyo emocional y crear estrategias para superar este problema así se estará contribuyendo a al reconocimiento importante del trabajador de salud.
5. Y, por último, se concluye que las instancias superiores hacen poco o casi nada por el bienestar del trabajador de salud, que más aún los abarrotan de carga laboral y múltiples funciones, horarios extensos provocando toda una sintomatología negativa que en conjunto le llamamos síndrome de Burnout.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que la gerencia de la micro red informe a las instancias superiores y se tome medidas necesarias y así puedan mejorar la salud de los trabajadores, y por consiguiente la atención a la población sea de mejor calidad.
2. Recomendamos también que se cree una estrategia de apoyo psicológico y recreativo en los centros de trabajo de dichos trabajadores.
3. Se debe brindar apoyo inmediato con personal calificado para reevaluar la distribución de horarios, delegue funciones según perfil, se brinde talleres de auto estima.
4. Debería realizar evaluaciones psicológicas periódicas y crear un buzón de reclamo por parte del personal
5. Pedimos continuar haciendo estudios de este tipo en bien del personal de salud y la sociedad.
6. También se deben hacer estudios, pero de forma aplicativa a las instituciones pertinentes.
7. Las propuestas mencionadas deberían cumplirse de forma inmediata.

## PROPUESTA





### **Descripción de la propuesta.**

La propuesta diseñada y planteada para la ejecución de mi trabajo de investigación, tiene la finalidad de contribuir con el bienestar social y psicológico de los empleados del sector de salud, en especial del personal de la micro red Mórrope y así aportar en la parte social y económica mejorando la gestión pública del ámbito de la población en estudio y por ende en la economía de todo el país; la realización de las propuestas en este proyecto están inclinadas en mis dimensiones, así mismo se realizó un diagnóstico partiendo de visualizar la situación actual de la realidad, en donde se encuentra la variable independiente que es el síndrome de Burnout en el personal de la micro red Mórrope con la finalidad de buscar, priorizar y crear estrategias como alternativa de solución dentro de las cuales, equilibrar las funciones, actividades dentro de los horarios establecidos esta y otras estrategias deberán ser modificadas para mejora y deben ser continuas permanentes respetando su perfil y carga laboral, programando horarios flexibles, desarrollar y mejorar capacidades de gestión, integración de un programa de ayuda psicológica, planificar y retribuir con incentivos por logros, todo ello debe realizarse con base sostenible, planificado, responsable y permanente para lograr mejorar la calidad de vida del personal, mejorar de la atención, la productividad, contribuyendo así al bienestar social y mejorando la economía del país, en todo esto se involucrara a las instancias superiores en orden jerárquico encargadas de gestionarlo y hacerlo realidad por el bien común mejorando la gestión pública ; toda mi propuesta está basada en fundamentos sociales porque es para el bienestar de la humanidad, legales porque son derechos que están plasmados en bases legales de no atentar contra la integridad de las personas, sociológicos tenemos derecho a la salud , axiológicos respetando la integridad del personal y epistemológicos porque tenemos bases teóricas científica y no empíricas.

## REFERENCIAS

- Afzal, S., Nazir, W., Hasnain, M., Ashraf, A., & Wagar, A. (2020). Pandemia COVID 19: Preparación del departamento de anestesiología y analgésico en un hospital de tercer nivel de atención de un país de bajos ingresos.
- Albott, C. S., Wozniak, J., McGlinch, B., Wall, M., Gold, B., & Vinogradov, S. (2020). Implementación rápida de una intervención de resiliencia psicológica para trabajadores de salud durante la pandemia de la enfermedad por coronavirus 2019.
- Aldrete, Díaz, & Risquez. (2020). Artículos académicos para síndrome de burnout en enfermería OMS.
- Aquino, J. N. (2016). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Arias, W., Muñoz, A., Delgado, Y., Ortiz, M., & Quispe, M. (2019). Síndrome de Burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). Arequipa.
- Becerra, C., & Margot, D. (2019). Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44545>
- Bedoya, M. A. (2020). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75757>
- Buselli, R., Corsi, M., Baldanzi, S., Chiumiento, M., Del Lupo, E., Dell'Oeste, V., Carmassi, C. (2020). Professional Quality of Life and Mental Health Outcomes among Health Care Workers Exposed to Sars-Cov-2 (Covid-19). *MDPI*. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/ijerph17176180>
- Cardozo Tello, V., & Ríos Alarcón, M. (2019). Síndrome de burnout y desempeño laboral del profesional de enfermería en el Centro de Salud San Gerónimo Andahuaylas - Apurímac.
- Carlos, M. (2020). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén de Lambayeque. *Epistema*.
- Carmassi, C., Fogui, C., Dell'Oeste, V., Cordone, A., Bertelloni, C., Bui, E., & Dell'Osso, L. (2020). Síntomas del TEPT en los trabajadores sanitarios que se enfrentan a los tres brotes de coronavirus: ¿Qué podemos esperar después de la pandemia COVID-19? *Diabetes & Metabolic*

- Syndrome: Clinical Research & Reviews, 779-788. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113312>
- Castillo Ata, A. K. (2012). Síndrome de Burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Larco Herrera. Lima. Obtenido de [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/332/Castillo\\_ak.pdf?sequ2=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/332/Castillo_ak.pdf?sequ2=1&isAllowed=y)
- Castillo, B. V. (2019). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas de Tumbes 2019. Tumbes.
- Chandra, A., & Vanjare, H. (2020). Afrontamiento por parte de los trabajadores de la salud durante la pandemia de Covid 19 en los países en desarrollo: una revisión.
- Chen, Q., Liang, M., Li, Y., & y otros. (2020). Mental health care for medical staff in China during the COVID-19 outbreak. The Lancet Psychiatry, 7, 15-16. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30078-X](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30078-X)
- Chew, N., Segundo, G. L., Segundo, B. T., Jing, M., G, Goh, Y., . . . Segundo, V. S. (2020). Un estudio multinacional multicéntrico sobre los resultados psicológicos y los síntomas físicos asociados entre los trabajadores de salud durante el brote 2019.
- Chew, N., Lee, G., Tan, B., Jing, M., Goh, Y., Ngiam, N., . . . Sharma, V. (2020). A multinational, multicentre study on the psychological outcomes and associated physical symptoms amongst healthcare workers during COVID-19 outbreak. Brain, Behavior, and Immunity 88. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.04.049>
- Cruz, G. N. (2020). Programa de la para la disminución del síndrome de burnout en el personal de enfermería de una clínica privada de Lima 2020.
- Davidescu, A. A., Apostu, S. A., & Casuneanu, I. (2020). Flexibilidad laboral, satisfacción laboral y desempeño laboral entre los empleados rumanos: implicaciones para la gestión sostenible de los recursos humanos.
- De Arco Paternina, L. K., & Castillo Hernández, J. A. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano.
- De la Serna, J. M. (2020). Personal sanitario en tiempos de pandemia una perspectiva psicológica.
- Díaz Narváez, V., & Calzadilla Núñez, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las ciencias de la salud.

doi:<https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>

- Díaz, W. (2017). Sobre carga laboral asociado a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia de un hospital de Trujillo. Díaz, W. C. (2017). Sobre carga de un hospital de Trujillo. Carga laboral asociado a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia.
- Dimitriu, M., Pantea-Stoian, A., Smaranda, A., Nica, A., Carap, A., Constantin, V., . . . Socea, B. (2020). Burnout syndrome in Romanian medical residents in time of the COVID-19. *Medical Hypotheses*.
- Duran, S., García, J., Parra Margel, A., García Velásquez, M., & Hernández Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en instituciones de salud en Barranquilla. doi:<http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>
- Elbarazi, I., Loney, T., Yousef, S., & Elias, A. (2017). Prevalence of and factors associated with burnout among health care professionals in Arab countries: a systematic review. Obtenido de <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-017-2319-8>
- Eren, P., & Yeni, I. (2020). Factores de riesgo psicológico para los profesionales sanitarios en el proceso epidemiológico.
- Eren, P., & Yeni, I. (2020). Factores de riesgo psicológicos para los profesionales sanitarios en el proceso epidemiológico.
- Espinoza Rojas, N. E., & Estrada Urteaga, J. L. (2018). Motivación, satisfacción y desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la red de salud II Cajamarca- 2018.
- Evanoff, B., Strickland, J., Dale, A. M., Hayibor, L., Page, E., Duncan, J., . . . Gray, D. (2020). Factores personales y laborales asociados con el bienestar mental durante la respuesta COVID - 19: encuesta a trabajadores de salud y otros trabajadores.
- Farrukh, S., Hussain, W., & Siddiqui, Z. (2020). Assessment of Anxiety among Healthcare Professionals. *Biomédica – Vol. 36*, 256-260.
- Fontán Atalaya, I. M., & Dueñas Díez, J. L. (2020). Síndrome de burnout en una unidad de gestión clínica de obstetricia y ginecología. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cali.2010.05.001> Get rights and content
- Fuentes Delgado, D., Minaya Martínez, G., Ayala Quintanilla, B., & Ureta Tapia, J. (2013). Modelo de reglamento para comités institucionales de ética en investigación en el Perú. Lima. Obtenido de

[https://bvs.ins.gob.pe/insprint/CINDOC/pub\\_ins/alertas/abril\\_2013/L0076.pdf](https://bvs.ins.gob.pe/insprint/CINDOC/pub_ins/alertas/abril_2013/L0076.pdf)

- Funes, J., Munguía, M., & Munguía, M. (2017). Prevalencia del burnout en médicos anestesiólogos en el hospital escuela Antonio Lenin Fonseca y hospital Manuel de Jesús Rivera la Mascota periodo Abril - Agosto 2016.
- García Campayo, J., Puebla Guebla, M., Herrera Mercadal, P., & Daudén, E. (2016). Burnout Syndrome and Demotivation Among Health Care Personnel. Managing Stressful Situations : The Importance of Teamwork. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.adengl.2016.03.003> Get rights and content
- García Campayo, J., Puebla Guedea, M., Herrera Mercadal, P., & Daudén, E. (2015). Desmotivación del personal sanitario y síndrome de burnout. Control de las situaciones de tensión. La importancia del trabajo en equipo.
- Gerada, C. (2020). Debajo de la bata blanca: los médicos, sus mentes y su salud mental.
- Gómez Urquiza, J. L., Monsalve Reyes, C. S., San Luis Costas, C., Fernández Castillo, R., Aguayo Estremada, R., & Cañadas de la Fuente, G. A. (2020). Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. doi: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2016.05.004> Get rights and content
- Hage, W., Hingray, C., Lemogne, C., Yroni, A., Brunault, P., . . . Aquizerate, B. (2020). Profesionales de la salud que enfrentan la pandemia de la enfermedad por coronavirus 2019.
- Hernández Gijón, M., Jiménez Ortega, A., Llergo, R. M., & Mazzoni Catterino, L. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal sanitario de España y Argentina.
- Hernández Sampieri, R. (2016). Metodología de la investigación. Hernández Sampieri, R. (2017). Metodología de la investigación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collao, C., & Baptista, L. P. (2017). Selección de muestra.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación Científica. México: McGraw-Hill.

- Isaza, M. L. (2019). Síndrome de Burnout en enfermeros de servicios asistenciales.
- Jodas, D. A., Nesello, F., Eumann, A., Duran, A., López, F., & De Andrade, S. (2017). Consecuencias físicas, psicológicas y ocupacionales del agotamiento laboral: una revisión sistemática de estudios prospectivos. Kang, L., Li, Y., Hu, S., Chen, M., Yang, C., Yang, B. X., . . . Liu, Z. (2020). The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2019 novel coronavirus. *Lancet Psychiatry*. Obtenido de 10.1016/S2215-0366(20)30047-X
- Kerlinger, F. N. (1985). Investigación del comportamiento.
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de salud.
- Lebrón, O., & Díaz. (2020). Síndrome de burnout en odontólogos de la XVIII Región Sanitaria del ministerio de salud pública bienestar social, Paraguay.
- López, A. (2020). Los trabajadores de salud se encuentran a dos batallas: la pandemia del COVID 19 y las alteraciones de salud mental.
- Luceño Moreno, L., Talavera Velasco, B., García Albuerne, Y., & Martín García, J. (2020). Symptoms of Posttraumatic Stress, Anxiety,. *Environmental Research and Public Health*. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/ijerph17155514>
- Luo, M., Guo, L., Yu, M., Jiang, W., & Wang, H. (2020). The psychological and mental impact of coronavirus disease 2019 (COVID19) on medical staff and general public – A systematic review and metaanalysis. *Psychiatry Research*. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113190>
- Malin, J., Faisham, W., Irfan, Asrenee, Azian, Imran, K., & Yeong. (2020). Una evaluación crítica de COVID 19 en Malasia y más. *Revista de ciencias médicas de Malasia*.
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A. M., & Vivanco, M. (2017). Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en emergencia.
- Mo, Y., Deng, L., Zhang, L., Lang, Q., Liao, C., Wang, N., . . . Huang, H. (2020). Estrés laboral entre enfermeras chinas para apoyar a Wuhan en la lucha contra la epidemia de COVID-19.
- Muñoz Fernández, S., Molina Valdespino, D., Ochoa Palacios, R., Sanchez

- Guerrero, O., & Esquivel Acevedo, J. (2020). Estrés , respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID - 19.
- Nagesh, S., & Chakraborty, S. (2020). Saving the frontline health workforce amidst the COVID-19 crisis: Challenges and recommendations. *VIEWPOINTS*. Obtenido de [10.7189/jogh-10-010345](https://doi.org/10.7189/jogh-10-010345) ocde. (2016).
- Ochoa Gonzánlez, M. E. (2017). Síndrome de Burnout en médicos : ausentismo , seguridad del paciente. Una revisión sistemática exploratoria. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/60627/1/Tesis%20Marlene%2010-2017%20pdf.pdf>
- Ochoa, C. E., Centeno, P. A., Hernández, E. L., & Castillo, J. R. (2020). La seguridad y salud ocupacional de los trabajadores y el mejoramiento del medio ambiente laboral referentes a las pausas activas.
- Okechukwu, C., Tibaldi, L., & La Torre, G. (2020). El impacto de la pandemia de COVID 19 en la salud mental de las enfermeras.
- OMS. (28 de Mayo de 2019). Obtenido de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- Ortiz, R., Muñoz, S., & Torres, E. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo. México. *Rev. Esp. de Salud Pública*, vol. 78, no. 4, pp. 527-537.
- Ortuño, A. (2020). Estudio de riesgos Psicosociales y Burnout en el personal de un geriátrico .
- Oyague Humán, D. I. (2018). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis, 2018.
- Pagel, & Pagel, J. (2020). Trastornos de estrés postraumático: una guía para médicos y terapeutas de atención primaria.
- Pajares, E. (2018). Relación entre el síndrome de burnout y clima laboral en los médicos del servicio de emergencias del hospital regional de Cajamarca . Cajamarca.
- Palenzuela, P., Delgado, N., & Rodríguez, J. (2020). Explorando la relación entre el desempeño contextual y Burnout en profesionales de la salud. España.
- Palenzuela, P., Naira, D., & Rodríguez, J. A. (2019). Exploring the Relationship between Contextual Performance and Burnout in Healthcare

Professionals.España. Obtenido de  
<https://doi.org/10.5093/jwop2019a13>

Puma Chombo, J. E. (s.f.). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro Salud Materno Infantil Piedra Liza , 2017.

Ramírez Ortiz, J., Castro Quintero, D., Lerma Córdoba, C., Yela Ceballos, F., & Escobar Córdoba, F. (2020). Consecuencias de la pandemia COVID - 19 en salud mental asociada al aislamiento social.  
doi:<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.303>

Reyes, D., Camejo, J. G., & Coro, Z. (2019). Síndrome de Burnout en el servicio de Oncohematología pediátrica.

Reyes, I. (12 de Enero de 2015). Criterio tipo explicación. Obtenido de SlideShare:  
<http://de.slideshare.net/ingridareyes/la-comunicacion-43445397?>

Risher, H. (2020). La salud mental de los empleados debe ser una prioridad más alta.

Rodríguez, M., Iglesias, M., Moreno, J., Aranda, M., Ortiz, G., Montaña, A., . . .  
. Gonzales, A. (2019). Síndrome de Burnout en especialistas de medicina interna y factores asociados a su desarrollo. Obtenido de  
<http://doi.org/10.1016/j.rce.2019.10.009> Get rights and content

Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. D., & Alejo Machado, O. J. (2018). La importancia de la ética en la investigación.

Salvagioni, D., Melanda, F., Mesas, A., Gonzales, A., Gabani, F., Andrade, S., & Physical. (2017). Psychological and occupational consequences of job burnout ; A systematic review of prospective studies.

Samaniego, A., Urzúa, A., Buenahora, M., & Vera Villarroel, P. (2020). Sintomatología asociada a trastornos de salud mental en trabajadores de salud en Paraguay : efecto COVID-19.  
doi:<https://doi.org/10.30849/ripij.v541.1298>

Serna, D. S., & Martínez, L. M. (2020). Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento.

Stawicki, S., Jeanmonod, R., Miller, A., Paladino, L., Gaieski, D., Yaffee, A., . . .  
. Grag, M. (2020). El nuevo coronavirus 2019 - 2020 (Síndrome respiratorio agudo , coronavirus).

Su, H., Ming, A., Xiaoming, X., Wo, W., Jianmei, C., Qi, Z., . . . Li, K. (2020). Immediate Psychological Impact on Nurses working at 42. *Nursing*



- Suarez Guevara , M., Tinajero Jimenez , M., & Jácome Lara , M. (2020). Comportamiento organizacional y su papel en la gestión de negocios. *PUBLICANDO*.
- Tapia, A. G. (2018). El síndrome de Burnout en el equipo de salud de centro obstétrico del hospital san vicente de Paúl y la relación con la calidad de atención 2017. *Técnicas de recolección de datos*. (s.f.). Obtenido de Técnicas de recolección de datos.
- Tysiac, M., Dziedzic, M., & Arkadiusz. (2020). Las actitudes y los enfoques profesionales de los odontólogos durante el brote de COVID - 19 en Polonia.
- Vagni, M., Maiorano, T., Giostra, V., & Pajardi, D. (2020). Hacer frente al COVID 19 estrés de emergencia, trauma secundario y autoeficacia en trabajadores de la salud y emergencias en Italia.
- Veiga de Cabo, J., Fuente Diez, E. D., & Zimmermann Verdejo, M. (2016). Medicina y Seguridad del trabajo.
- Vinueza Veloz, A. F., Aldaz Pachacana, N. R., Mera Segovia, C. M., Pino Vaca, D. P., Tapia Veloz, E. C., & Vinueza Veloz, M. F. (2020). Síndrome de Burnout entre médicos y enfermeras ecuatorianos durante la pandemia de COVID 19. doi:<https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.708>
- Yslado Méndez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., Loli Poma, T., Zarzosa Marquez, E., Padilla Castro, L., Pinto Flores, I., & Gamboa Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. Obtenido de

## ANEXOS

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
V.I Síndrome de burnout	Es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado	Síndrome de Burnout, es un tipo de estrés laboral e institucional, que se presenta mediante sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal	Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Nivel de formación para desempeñar su trabajo
					Se siente cansado al final de la jornada de trabajo		
					Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar		
					Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo		
					Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes		
					En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma		
			Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca <del>Nunca</del>	Falta de despersonalización
					Se siente agotado por su trabajo		
					Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes		
					Se siente muy defraudado en su trabajo		
			Falta de realización personal	Estilo de Vida	Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Falta de realización personal
					Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión		
					Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión		

Desempeño laboral  Variable dependiente	Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad	Clima organizacional y satisfacción en su desempeño laboral	Identidad con la Institución	<p>Cantidad de tiempo para desarrollar en su labor realizado</p> <p>Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales</p> <p>Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes</p> <p>Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente</p> <hr/> <p>Trabajar directamente con personas le produce estrés</p>	<p>Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</p>	<p>Nivel de eficiencia en su labor realizada</p>
			Productividad	<p>Nivel de productividad</p> <hr/> <p>Se siente muy laborioso</p> <hr/> <p>Cree que está trabajando demasiado</p> <p>Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo</p> <hr/> <p>Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes</p>		

Fuente: Elaboración propia

**Validez confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

*FORMULA DEL ALFA DE CRONBACH*

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla**

*RESULTADO DEL ALFA DE CRONBACH*

$\alpha$ Alfa=	0.85
k ( Números de ítems)=	21
Vi (Varianza de cada ítems)=	24.02
Vt (Varianza Total)=	127.77

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla**

*RESULTADO DE LA ESCALA DE LIKERT*

k	21
$\sum Vi$	24.02
Vt	127.77
<b>seccio01</b>	1.05
<b>seccio02</b>	0.81
<b>Absoluto</b>	0.81



**0.85**

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla***RESULTADO DE BAREMOS*

BAREMOS	TOTAL		
#Total de ítems	Puntaje de respuesta		
21	5	105	Puntaje Mayor
21	1	21	Puntaje Menor
		84	3 Intervalo
		28	Valor entre intervalos

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla***RESULTADO DE LOS FACTORES DEL BAREMOS*

	Factor I	Factor II
Deficiente	0 – 28	0 -- 28
Regular	29 – 57	29 – 57
Buena	58 – 84	58 – 84

Fuente: Elaboración propia.

## DESEMPEÑO LABORAL EN TIEMPO DE PANDEMIA

El presente cuestionario tiene el propósito de recabar información, la cual es anónima y servirá para un trabajo de investigación, agradecida de su participación y colaboración a continuación le presento los siguientes ítems

NOTA: Leer atentamente cada una de las preguntas, luego responder según corresponda

Sexo:                      Hombre ☐                      Mujer ☐

**Tipo de Contrato:**    Nombrado ☐                      CAS ☐                      SERUMS ☐

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
S	CS	AV	CN	N

Nº	Ítems	S	CS	AV	CN	N
1	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo					
2	Se siente cansado al final de la jornada de trabajo					
3	Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar					
4	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes					
5	Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
6	Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo					
7	Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes					
8	Se siente agotado por su trabajo					
9	Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes					
10	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión					
11	Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente					
12	Se siente muy laborioso					
13	Se siente muy defraudado en su trabajo					
14	Cree que está trabajando demasiado					
15	Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes					
16	Trabajar directamente con personas le produce estrés					
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo					
18	Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes					
19	Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión					
20	En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma					
21	Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas					



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 30 de octubre de 2020

Señor  
Dr./Mgtr. **Meregildo Silva Ramírez**  
Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de Operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

  
Br. Vicky Merly Niquén Inga

**Anexo 5: Instrumento de recolección de datos**
**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL.**

Estimado trabajador:

El presente instrumento tiene como objetivo la recolección de datos para una investigación. Es anónima, por lo que le solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible.

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Casi nunca (N); Casi nunca (CN); A veces (AV); Casi siempre (CS); Siempre (S)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			S	CS	AV	CN	N
Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo					
		Se siente cansado al final de la jornada de trabajo					
		Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar					
		Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo					
		Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes					
		En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma					
Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes					
		Se siente agotado por su trabajo					
		Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes					
		Se siente muy defraudado en su trabajo					
		Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas					
Falta de realización personal	Estilo de Vida	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión					
		Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión					
Identidad con la Institución		Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					



**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**
**1 Nombre del instrumento.**

Cuestionario para determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral

**2 Estructura detallada.**

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Estructura**


Dr. Msc. Dag. Msc. MEREGILLO SILVA RAMIREZ  
JUEZ EXPERTO

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>  Es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado	Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo
			Se siente cansado al final de la jornada de trabajo
			Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar
			Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo
			Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes
	Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma
			Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes
			Se siente agotado por su trabajo
			Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>  Rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad	Falta de realización personal	Estilo de Vida	Se siente muy defraudado en su trabajo
			Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas
	Identidad con la Institución	Cantidad de tiempo para desarrollar en su labor realizado	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión
			Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión
			Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
			Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes
			Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente
	Productividad	Nivel de productividad	Trabajar directamente con personas le produce estrés
			Se siente muy laborioso
			Cree que está trabajando demasiado
			Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo
			Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes



		Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente						
		Trabajar directamente con personas le produce estrés						
Productividad	Nivel de productividad	Se siente muy laborioso						
		Cree que está trabajando demasiado						
		Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo						
		Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes						

Dr. Msc. Ing. Mec. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
JUEZ EXPERTO

**Anexo 3: Matriz de Consistencia**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Síndrome de Burnout	Es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.	Síndrome de Burnout, es un tipo de estrés laboral e institucional, que se presenta mediante sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal	Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo	Escala de Likert  Siempre Casi nunca A veces Casi nunca Nunca
					Se siente cansado al final de la jornada de trabajo	
					Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar	
					Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo	
					Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes	
					En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma	
			Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes	
					Se siente agotado por su trabajo	
					Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes	
					Se siente muy defraudado en su trabajo	
			Falta de realización personal	Estilo de Vida	Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas	
					Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión	
					Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión	



Dr. MSc. Ing. MSc. **MERCEDELLA SILVA RAMIREZ**  
JUEZ EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño Laboral	Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Clima organizacional y satisfacción en su desempeño laboral.	Identidad con la Institución Productividad	Cantidad de tiempo para desarrollar en su labor realizado	Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	Escala de Likert  Siempre Casi nunca A veces Casi nunca Nunca
					Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes	
					Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente	
					Trabajar directamente con personas le produce estrés	
			Productividad	Nivel de productividad	Se siente muy laborioso	
					Cree que está trabajando demasiado	
					Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo	
					Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes	

Dr. Msc. Ing. Msc. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
JUEZ EXPERTO



**FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**  
**Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope, Lambayeque**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo	X		X		X		X		
			Se siente cansado al final de la jornada de trabajo	X		X		X		X		
			Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar	X		X		X		X		
			Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo	X		X		X		X		
			Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes	X		X		X		X		
			En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma	X		X		X		X		
	Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes	X		X		X		X		
			Se siente agotado por su trabajo	X		X		X		X		
			Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes	X		X		X		X		
			Se siente muy defraudado en su trabajo	X		X		X		X		
			Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas	X		X		X		X		
	Falta de realización personal	Estilo de Vida	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión	X		X		X		X		
			Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión	X		X		X		X		



Desempeño Laboral	Identidad con la Institución	Cantidad de tiempo para desarrollar en su labor realizado	Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	X		X		X		X		
			Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes	X		X		X		X		
			Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente	X		X		X		X		
			Trabajar directamente con personas le produce estrés	X		X		X		X		
	Productividad	Nivel de productividad		X		X		X		X		
			Se siente muy laborioso	X		X		X		X		
			Cree que está trabajando demasiado	X		X		X		X		
			Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo	X		X		X		X		
			Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes	X		X		X		X		

EXPERTO EVALUADOR

Dr. Msc. Ing. Mec. MEREGILDO SILVA RAMIREZ  
JUEZ EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope, Lambayeque

**2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir las variables

**3 TESISTA:**

Br. Vicky Merly Niquén Inga.

**4 DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 30 de octubre de 2020.

Dr. Msc. Ing. Msc. MIREGILDO SILVA RAMIREZ  
JUEZ EXPERTO

DNI:27856219

*Firma del experto*





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 30 de octubre de 2020

Señor

**Dr. Gilberto Carrión Barco**

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Vicky Merly Niquén Inga





## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

#### INSTRUMENTO

1. **Nombre del instrumento:**  
Cuestionario para determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral.
2. **Autor original:**  
Br. Vicky Merly Niquén Inga.
3. **Objetivo:**  
Recoger información y analizar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral.
4. **Estructura y aplicación:**  
La presente prueba escrita está estructurada en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones de las dos variables.  
El instrumento será aplicado a una muestra de 100 trabajadores de la Micro red Mórrope.

**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**
**1. Nombre del instrumento.**

Cuestionario para determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral

**2. Estructura detallada.**

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Estructura**

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>  Es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado	Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo
			Se siente cansado al final de la jornada de trabajo
			Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar
			Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo
			Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes
			En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma
	Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes
			Se siente agotado por su trabajo
			Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes
			Se siente muy defraudado en su trabajo
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>  Rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad	Falta de realización personal	Estilo de Vida	Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas
			Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión
			Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión
	Identidad con la Institución	Cantidad de tiempo para desarrollar en su labor realizado	Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
			Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes
			Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente
			Trabajar directamente con personas le produce estrés
		Productividad	Nivel de productividad
			Se siente muy laborioso
			Cree que está trabajando demasiado
			Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo
			Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes

**Anexo 5: Instrumento de recolección de datos**
**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL**

Estimado trabajador:

El presente instrumento tiene como objetivo la recolección de datos para una investigación. Es anónima, por lo que le solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Casi nunca (N); Casi nunca (CN); A veces (AV); Casi siempre (CS); Siempre (S)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			S	CS	AV	CN	N
Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo					
		Se siente cansado al final de la jornada de trabajo					
		Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar					
		Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo					
		Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes					
		En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma					
Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes					
		Se siente agotado por su trabajo					
		Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes					
		Se siente muy defraudado en su trabajo					
		Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas					
Falta de realización personal	Estilo de Vida	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión					
		Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión					
Identidad con la Institución	Cantidad de tiempo para desarrollar en su labor realizado	Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					
		Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes					
		Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente					
		Trabajar directamente con personas le produce estrés					
Productividad	Nivel de productividad	Se siente muy laborioso					
		Cree que está trabajando demasiado					
		Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo					
		Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes					

**Anexo 3: Matriz de Consistencia**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Síndrome de Burnout	Es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.	Síndrome de Burnout, es un tipo de estrés laboral e institucional, que se presenta mediante sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal	Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo	Escala de Likert  Siempre Casi nunca A veces Casi nunca Nunca
					Se siente cansado al final de la jornada de trabajo	
					Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar	
					Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo	
					Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes	
					En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma	
			Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes	
					Se siente agotado por su trabajo	
					Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes	
					Se siente muy defraudado en su trabajo	
					Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas	
			Falta de realización personal	Estilo de Vida	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión	
					Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión	



Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño Laboral	Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Clima organizacional y satisfacción en su desempeño laboral.	<b>Identidad con la Institución Productividad</b>	Cantidad de tiempo para desarrollar en su labor realizado	Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	Escala de Likert  Siempre Casi nunca A veces Casi nunca Nunca
					Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes	
					Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente	
					Trabajar directamente con personas le produce estrés	
			<b>Productividad</b>	<b>Nivel de productividad</b>	Se siente muy laborioso	
					Cree que está trabajando demasiado	
					Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo	
					Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes	

**FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**  
**Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope, Lambayeque**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo	X		X		X		X		
			Se siente cansado al final de la jornada de trabajo	X		X		X		X		
			Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar	X		X		X		X		
			Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo	X		X		X		X		
			Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes	X		X		X		X		
			En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma	X		X		X		X		
	Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes	X		X		X		X		
			Se siente agotado por su trabajo	X		X		X		X		
			Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes	X		X		X		X		
			Se siente muy defraudado en su trabajo	X		X		X		X		
			Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas	X		X		X		X		
	Falta de realización personal	Estilo de Vida	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión	X		X		X		X		
			Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión	X		X		X		X		





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desempeño Laboral	Identidad con la Institución Productividad	Cantidad de tiempo para desarrollar en su labor realizado	Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	X		X		X		X		
			Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes	X		X		X		X		
			Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente	X		X		X		X		
			Trabajar directamente con personas le produce estrés	X		X		X		X		
	Productividad	Nivel de productividad	Se siente muy laborioso	X		X		X		X		
			Cree que está trabajando demasiado	X		X		X		X		
			Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo	X		X		X		X		
			Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes	X		X		X		X		

Dr. Gilberto Carrión Barco

Firma del experto:

EXPERTO EVALUADOR



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope, Lambayeque

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir las variables

**3. TESISISTA:**

Br. Vicky Merly Niquén Inga.

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 30 de octubre de 2020.

**Dr. Gilberto Carrión Barco**  
**DNI: 16720146**



## ESCUELA DE POSGRADO

## PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 30 de octubre de 2020

Señor

Dr. Johnny Cueva Valdivia

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de Operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Vicky Merly Niquén Inga



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

#### INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento:**

Cuestionario para determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral.

**Autor original:**

Br. Vicky Merly Niquén Inga.

**Objetivo:**

Recoger información y analizar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral.

**Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones de las dos variables.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 trabajadores de la Micro red Mórrope.

**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**
**1. Nombre del instrumento.**

Cuestionario para determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y Desempeño laboral

**Estructura detallada.**

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

**Estructura**

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>  Es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado	Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo
			Se siente cansado al final de la jornada de trabajo
			Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar
			Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo
			Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes
			En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma
	Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes
			Se siente agotado por su trabajo
			Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes
			Se siente muy defraudado en su trabajo
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>  Rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad	Falta de realización personal	Estilo de Vida	Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas
			Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión
			Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión
	Identidad con la Institución	Cantidad de tiempo para desarrollar en su labor realizado	Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
			Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes
			Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente
			Trabajar directamente con personas le produce estrés
		Nivel de productividad	Se siente muy laborioso
			Cree que está trabajando demasiado
	Productividad	Nivel de productividad	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo
			Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes

**Anexo 5: Instrumento de recolección de datos**
**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y DESEMPEÑO LABORAL.**

Estimado trabajador:

El presente instrumento tiene como objetivo la recolección de datos para una investigación. Es anónima, por lo que le solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible.

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Casi nunca (N); Casi nunca (CN); A veces (AV); Casi siempre (CS); Siempre (S)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			S	CS	AV	CN	N
Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo					
		Se siente cansado al final de la jornada de trabajo					
		Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar					
		Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo					
		Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes					
		En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma					
Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes					
		Se siente agotado por su trabajo					
		Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes					
		Se siente muy defraudado en su trabajo					
		Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas					
Falta de realización personal	Estilo de Vida	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión					
		Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión					
Identidad con la Institución		Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Cantidad de tiempo para desarrollar en su labor realizado	Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes					
		Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente					
		Trabajar directamente con personas le produce estrés					
Productividad	Nivel de productividad	Se siente muy laborioso					
		Cree que está trabajando demasiado					
		Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo					
		Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes					



Anexo 3: Matriz de Consistencia

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Síndrome de Burnout	Es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.	Síndrome de Burnout, es un tipo de estrés laboral e institucional, que se presenta mediante sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal	Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo	Escala de Likert  Siempre Casi nunca A veces Casi nunca Nunca
					Se siente cansado al final de la jornada de trabajo	
					Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar	
					Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo	
					Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes	
					En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma	
			Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes	
					Se siente agotado por su trabajo	
					Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes	
					Se siente muy defraudado en su trabajo	
					Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas	
			Falta de realización personal	Estilo de Vida	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión	
					Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión	



Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño Laboral	Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	Clima organizacional y satisfacción en su desempeño laboral.	Identidad con la Institución Productividad	Cantidad de tiempo para desarrollar en su labor realizado	Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	Escala de Likert
					Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes	
					Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente	
					Trabajar directamente con personas le produce estrés	
			Productividad	Nivel de productividad	Se siente muy laborioso	Siempre Casi nunca A veces Casi nunca Nunca
					Cree que está trabajando demasiado	
					Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo	
					Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes	


**FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS**  
**Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope, Lambayeque**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	Actitudes en el trabajo	Se siente emocionalmente agotado por su trabajo	X		X		X		X		
			Se siente cansado al final de la jornada de trabajo	X		X		X		X		
			Se siente fatigado cuando se levanta de la cama y tiene que ir a trabajar	X		X		X		X		
			Siente que trabajar todo el día con mucha gente es mucho esfuerzo	X		X		X		X		
			Realmente no le preocupa lo que les ocurre a sus pacientes	X		X		X		X		
			En su trabajo trata los problemas emocionales con mucha calma	X		X		X		X		
	Actitudes de despersonalización	Actitudes distantes en el trabajo	Comprende fácilmente cómo se sienten los pacientes	X		X		X		X		
			Se siente agotado por su trabajo	X		X		X		X		
			Cree que influye de manera positiva en su trabajo y en la vida de los pacientes	X		X		X		X		
			Se siente muy defraudado en su trabajo	X		X		X		X		
			Siente que los pacientes lo(a) culpan por alguno de sus problemas	X		X		X		X		
	Falta de realización personal	Estilo de Vida	Se ha vuelto más insensible con la gente desde que ejerce esta profesión	X		X		X		X		
			Ha conseguido muchas cosas útiles en su profesión	X		X		X		X		



Desempeño Laboral	Identidad con la Institución	Cantidad de tiempo para desarrollar en su labor realizado	Cree que trata a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	X		X		X		X		
			Trata muy eficazmente los problemas de los pacientes	X		X		X		X		
			Le preocupa el hecho de que este trabajo le endurezca emocionalmente	X		X		X		X		
			Trabajar directamente con personas le produce estrés	X		X		X		X		
	Productividad	Nivel de productividad	Se siente muy laborioso	X		X		X		X		
			Cree que está trabajando demasiado	X		X		X		X		
			Puedo crear fácilmente una atmósfera relajante con sus compañeros de trabajo	X		X		X		X		
			Se siente estimulado después de trabajar con sus pacientes	X		X		X		X		

Dr. Johnny Cueva Valdivia



EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope, Lambayeque

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir las variables

**TESISTA:**

Br. Vicky Merly Niquén Inga.

**DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de las variables en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

☒

NO

☐

Chiclayo, 30 de octubre de 2020.

Dr. Johnny Gueva Valdivia  
DNI: 16703164

# AUTORIZACIÓN

El que suscribe, Gerente de la Red de Salud Lambayeque; Dr. JUAN ALIPIO RIVAS GUEVARA

AUTORIZA:

A la Sra. Vicky Merly Niquén Inga, con DNI N° 17540630, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo \_ Filial Chiclayo, para realizar la tesis de Maestría en Gestión Pública en la Micro red Mórrope, indicando que la tesis se titula "Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal de la micro red Mórrope, Lambayeque".

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime pertinentes

Mórrope 2 de Diciembre de 2020

 GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE  
RED SALUD LAMBAYEQUE  
*Dr. Juan Alipto Rivas Guevara*  
CNP. 46555  
GERENTE REGIONAL LAMBAYEQUE

*Matriz de consistencias de las variables 1 y 2.*

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>
<b>Problemas generales</b>	<b>Objetivos generales</b>	<b>Hipótesis general</b>
¿De qué manera el Síndrome de burnout en pandemia está relacionado con el desempeño laboral del personal de la Micro red Mórrope, 2020?	Determinar la relación que existe entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de la Micro red Mórrope, 2020	Existe una relación entre el Síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal de la Micro red Mórrope, 2020
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>
¿Cuál es la prevalencia del síndrome de Burnout en el personal que labora en la micro red Mórrope, 2020?	1. Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal que labora en la micro red Mórrope, 2020	Existe prevalencia entre el síndrome de Burnout y el personal que labora en la micro red Mórrope, 2020
¿Cuál es el grado de afectación del síndrome de Burnout en el personal que labora en la micro red Mórrope, 2020?	2. Identificar el grado de afectación del Síndrome de Burnout en el personal que labora en la micro red Mórrope, 2020	Existe grado de afectación del síndrome de Burnout y el personal que labora en la micro red Mórrope, 2020
¿Cuál es la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal que labora en de la micro red Mórrope, 2020?	3. Determinar la influencia del clima laboral en la satisfacción del personal que labora en la micro red Mórrope, 2020	Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción del personal que labora en la micro red Mórrope, 2020
¿Cuál es la frecuencia de las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal que labora en la micro red Mórrope, 2020?	4.- Describir la frecuencia de las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal que labora en la micro red Mórrope, 2020	Se puede describir la frecuencia de las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal que labora en la micro red Mórrope, 2020
¿Cuáles son las alteraciones que causa el Síndrome de burnout en el personal de la Micro red Mórrope, 2020?	5.- Reconocer las principales alteraciones que causa el Síndrome de burnout en el personal de la Micro red Mórrope, 2020	Se puede reconocer las alteraciones que causa el Síndrome de burnout en el personal de la Micro red Mórrope, 2020

Fuente: Elaboración propia